

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

“Los Factores de Riesgo Psicosociales en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Plywood Ecuatoriana S. A. en el periodo 2012-2013 en la ciudad de Quito.”

Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicología Industrial.

Autora: Norma Patricia Villalba Morales.

Tutor: MSc. Leonardo Patricio Salvador Pérez.

Promoción: 2012 – 2013

Quito: 2014

AGRADECIMIENTO

El siguiente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por bendecirme y permitirme finalizar mi carrera.

A toda mi familia, amigos y docentes de la Facultad de Ciencias Psicológicas que de una u otra manera contribuyeron a la culminación de este sueño.

DEDICATORIA

A mi familia en especial a mi esposo por haberme apoyado incondicionalmente en este largo camino, a mi hija por su cariño y amor, a mis padres y hermana porque con su sabiduría guiaron mi camino.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Quito, 3 de Junio del 2014.

Yo Norma Patricia Villalba Morales autora de la investigación, con cedula de ciudadanía 1804143061, libre y voluntariamente DECLARO, que el presente Trabajo de Titulación

“Los Factores de Riesgo Psicosociales en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Plywood Ecuatoriana S. A. en el periodo 2012-2013 en la ciudad de Quito.”,

es original y de mi autoría; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente,



Norma Patricia Villalba Morales.

1804143061.

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo Norma Patricia Villalba Morales en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis sobre

“Los Factores de Riesgo Psicosociales en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Plywood Ecuatoriana S. A. en el periodo 2012-2013 en la ciudad de Quito.”,

por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen en esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6.8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, a los 3 días del mes de Junio del 2014.



Norma Patricia Villalba Morales.
1804143061.

RESUMEN DOCUMENTAL

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral. El objetivo fundamental es determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. La fundamentación teórica se basa en el Manual de Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo de Mansilla, y en la nota técnica NTP 394 de la satisfacción laboral de los autores Jesús Pérez y Manuel Fidalgo, los autores mencionan la relación existente entre los factores psicosociales y la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, relacionan estas variables con la integridad biopsicosocial. La hipótesis plantea que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios. La conclusión general establece que si existe relación entre las dos variables estudiadas; con la recomendación, de establecer un control con los factores de riesgo, que pueden influir negativamente en la satisfacción de los trabajadores y la productividad de la empresa

CATEGORÍAS TEMÁTICAS

PRIMARIA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.
SALUD OCUPACIONAL.

SECUNDARIA: RIESGOS LABORALES
SATISFACCIÓN LABORAL

DESCRIPTORES:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES, TEST DE NAVARRA.
SATISFACCIÓN LABORAL, CUESTIONARIO.
PLYWOOD ECUATORIANA S.A.

DESCRIPTORES GEOGRÁFICOS

SIERRA, PICHINCHA, QUITO.

SUMMARY DOCUMENTARY

Research work on Industrial Psychology, particularly Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction. The main objective is to determine whether psychological risk factors influence in job satisfaction of administrative area workers in the enterprise Plywood Ecuatoriana S.A. The theory is based on the Psychosocial Risk Factors Manual of Mansilla and on the NTP technical note 394 of job satisfaction, belonging to Jesús Pérez and Manuel Fidalgo authors; these authors mention the relationship between psychosocial factors and satisfaction or dissatisfaction of workers. They relate these variables to bio psychosocial integrity. The hypothesis proposes that psychosocial risk factors influence in job satisfaction of workers. The overall conclusion states that there is a relationship between the two studied variables; with the recommendation to establish control on risk factors that can negatively influence in workers satisfaction and the enterprise productivity.

THEMATIC CATEGORIES PRIMARY:

INDUSTRIAL PSYCHOLOGY OCCUPATIONAL
HEALTH **SECONDARY:** OCCUPATIONAL RISKS
JOB SATISFACTION

DESCRIPTORS:

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, NAVARRA TEST
JOB SATISFACTION, QUESTIONNAIRE PLYWOOD
ECUATORIANA S.A.

GEOGRAPHICAL DESCRIPTORS.

SIERRA, PICHINCHA, QUITO



TABLA DE CONTENIDOS

A. PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	V
RESUMEN DOCUMENTAL	VI
SUMMARY DOCUMENTARY	VII
TABLA DE CONTENIDOS	VIII
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE GRÁFICOS	X
INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACION	1
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS	2
General	2
Específicos	2
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	3
MARCO TEÓRICO	4
CAPITULO I	4
1. Factores de riesgo psicosocial	4
1.1. Generalidades	4
1.2. Concepto de factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo	6
1.3. Características de los factores psicosociales de riesgo	7
1.4. Factores inherentes el trabajo	9
1.5. Factores Interpersonales	16
1.6. La Seguridad en el trabajo	17
1.7. Factores macro organizativos	19
1.8. Factores Individuales	21
1.9. Estrés laboral	23
1.10. Síndrome de Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo	26
1.11. Acoso laboral o Mobbing	29
1.12. Otros riesgos psicosociales en el trabajo	49
CAPITULO II	56
2. Satisfacción laboral	56
2.1. Introducción	56

2.2. Concepto.....	56
2.3. Medición de la satisfacción laboral	59
HIPÓTESIS	60
Definición conceptual	60
MARCO METODOLÓGICO.....	61
Tipo de Investigación.....	61
Diseño de Investigación	61
Población y muestra	61
Técnicas e Instrumentos	62
Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos	62
Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	63
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
Análisis y discusión de resultados.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
Conclusiones	73
Recomendaciones.....	74
B. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
Tangibles	75
Virtuales	75
ANEXOS	77
Anexo A. Propuesta de mejora.....	77
Anexo B. Proyecto de investigación aprobada.....	79
Anexo C. Glosario Técnico	92
Anexo D. Cuestionario de satisfacción laboral	94
Anexo E. Test de Navarra.	96
Anexo F. Registro de colaboradores que se aplicó test de navarra y cuestionario de satisfacción laboral.....	115
Anexo G. Fotografía levantamiento de información de riesgos psicosociales.....	116

INDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Teoría bifactorial de Herzberg	58
Tabla # 2 Participación, implicación, responsabilidad.....	64
Tabla # 3 Formación, información, comunicación.....	65
Tabla # 4 Gestión del tiempo	66
Tabla # 5 Cohesión de grupo.....	67
Tabla # 6 Satisfacción laboral	68
Tabla # 7 Correlación entre satisfacción laboral y participación implicación y responsabilidad	69
Tabla # 8 Correlación entre satisfacción laboral y formación, información y comunicación.....	70
Tabla # 9 Correlación entre satisfacción laboral y gestión del tiempo.....	71
Tabla # 10 Correlación entre satisfacción laboral y cohesión de grupo.....	72

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 Variables que inciden en la satisfacción laboral	57
Gráfico # 2 Participación, implicación, responsabilidad.....	64
Gráfico # 3 Formación, información, comunicación	65
Gráfico # 4 Gestión del tiempo	66
Gráfico # 5 Cohesión de grupo	67
Gráfico # 6 Satisfacción laboral	68
Gráfico # 7 Correlación entre satisfacción laboral y participación implicación y responsabilidad .	69
Gráfico # 8 Correlación entre satisfacción laboral y formación, información y comunicación.....	70
Gráfico # 9 Correlación entre satisfacción laboral y gestión del tiempo	71
Gráfico # 10 Correlación entre satisfacción laboral y cohesión de grupo.....	72

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACION

INTRODUCCIÓN

El tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años en el ámbito mundial. Instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS), la Unión Europea el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado al tema de los factores psicosociales y estrés laboral como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años.

A nivel nacional las organizaciones están preocupadas por estudiar el entorno laboral, la organización y la satisfacción laboral, en los aspectos tanto positivos como los negativos que afectan la salud del trabajador, que conllevan a enfermedades y bajo rendimiento en el campo laboral, siendo el talento humano la parte más vulnerable que necesita ser evaluado y estudiado en el medio de su diaria labor; para tomar medidas preventivas/ correctivas, y mantener un equilibrio biopsico social en el trabajador.

La normativa nacional de Riesgos del Trabajo, y Ministerio de Relaciones Laborales, se enfoca en la prevención como primera alternativa para mantener un ambiente laboral adecuado y evitar accidentes laborales, mediante la aplicación de resoluciones, acuerdos, leyes, en las empresas a nivel nacional.

Es así que la identificación de factores de riesgo psicosocial es primordial cuando se habla de salud de los trabajadores. El trabajo investigativo que presento consiste en identificar los factores de riesgo psicosocial y correlacionar con la satisfacción laboral y si estos se relacionan con la aparición de los riesgos inherentes a los factores de riesgos psicosociales.

Pero también hay que hacer una clara diferencia entre factores de riesgo psicosocial y las tergiversación que ha traído consigo que en muchos escenarios laborales hayan trabajadores que cualquier situación que tenga exigencia o conflictos interpersonales por la naturaleza propia de la actividad o por un conflicto de intereses, tratan de justificar; mediante los factores psicosociales, lo que ha provocado una necesidad cada día más creciente de estudiar estos factores utilizando instrumentos de evaluación con validez y fiabilidad y sobre todo que sean aplicados a los trabajadores en sus actividades cotidianas y sin ningún tipo de presión o factor distractor que altere los resultados de los instrumentos aplicados.

El medio laboral evoluciona diariamente dejando atrás las organizaciones tradicionales y con actividades netamente operativas, las organizaciones actuales se enfocan en las competencias y en ser cada día más competitivas y con trabajadores auto motivados y con salud.

El presente trabajo de investigación considera 5 secciones: la sección 1 y 2 se refieren a los títulos o temas tratados en el marco teórico: factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. La sección 3 plantea la hipótesis de investigación; la sección 4 desarrolla la metodología utilizada y la sección 5 presenta los resultados de la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Preguntas

- ¿Existen factores de riesgos psicosociales en el área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?
- ¿Existe satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?
- ¿Se relacionan los factores de riesgo psicosocial con la satisfacción de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?

OBJETIVOS

General

Determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

Específicos

- Determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- Verificar el grado de satisfacción laboral en los trabajadores/as del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- Establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psico social y la satisfacción en los trabajadores/as del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente trabajo pretende determinar los factores de riesgos psicosocial y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores, en el aspecto de las relaciones interpersonales, laborales, sociales, económicas, y como estos predisponen al trabajador a sentirse insatisfecho laboralmente.

Los factores de riesgo psicosocial aun no alcanzan la importancia que se merecen en el ámbito laboral, ya que sus consecuencias son poco relacionadas directamente con los riesgos psicosocial, y más bien se da mucha importancia a los riesgos físicos, mecánicos, etc. De los cuales si se conoce de forma directa las consecuencias que ocasionan en la vida del trabajador.

Hay que considerar que los riesgos psicosociales traen consigo varias manifestaciones que no solo afectan al trabajador expuestos a los riesgos, sino también de forma general a la satisfacción laboral, relaciones interpersonales y como no mencionar a la imagen institucional.

Las afectaciones en el trabajador son varias como el deterioro de la salud y por lo tanto no cumple a cabalidad las funciones encomendadas en su jornada laboral, esto afecta a la producción y calidad de los productos ofertados al público.

De aquí nace la importancia de realizar el estudio y evaluación de los factores de riesgos, con una investigación correlacional que arroja datos estadísticos y comprobados para describir las variables que se mencionan en esta investigación.

La investigación se basó en el Manual de Factores de Riesgo Psicosocial expuesto en el trabajo del Autor Fernando Mansilla Izquierdo, así como en la nota técnica NTP 394 de la satisfacción laboral de los autores Jesús Pérez y Manuel Fidalgo, donde mencionan la relación existente entre los factores psicosociales y la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores. Los autores relacionan estas variables con la integridad biopsico social, y como cuando esta relación sufre alteraciones negativas se manifiesta de diferentes formas que afectan la salud de los trabajadores como: Estrés Laboral, Acoso Laboral o Mobbing, Burnout.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

1. Factores de riesgo psicosocial

1.1. Generalidades

La evolución del mundo laboral ha traído consigo cambios en la forma de trabajar: el trabajo pasa a ser más una actividad “mental” que física, en la que prima la gestión de la comunicación, la capacidad para resolver eficaz y prontamente problemas, etc. Este cambio en las formas de trabajo se puede manifestar de muy diversas maneras: una mayor especialización de los trabajadores, trabajos repetitivos, mayores ritmos de trabajo, incremento en el trabajo en equipo, indefinición de los puestos de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo, etc.

Por otro lado las nuevas tecnologías, que facilitan la realización de las tareas, provocan también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador en la empresa, en las que limitantes de jornada y horario no están demasiado definidos. Por tanto en una economía cada vez más competitiva y global se demandan más horas de trabajo o tiempo a disposición del empresario, y en consecuencia mayor fatiga y menor tiempo de descanso y ocio. La salud de los trabajadores se resiente y se degrada progresivamente en este entorno productivo.

La defensa de la salud como derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que se la empresa y sector en el que preste sus servicios a cambio de un salario, es el objetivo prioritario de los organizaciones internacionales como la OIT, OMS, etc. En la actualidad esta actividad lamentablemente todavía exige una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral” viéndose obligados a concentrar los esfuerzos y recursos y evitar que los trabajadores/as pierdan la “salud física” y/o la vida en su trabajo.

Es así que se hace imprescindible la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva y atender a riesgos profesionales “nuevos” o más bien “emergentes” derivados de esas transformaciones del mundo del trabajo. No se trata ni de puras modas, condenadas a desaparecer con el tiempo, ni de problemas de segundo orden o de importancia menor. Al contrario, se trata de problemas especialmente graves aunque aún poco o mal percibidos.

Estos riesgos profesionales emergentes –estrés laboral, síndrome del quemado, violencia psiquiátrica, acoso moral (mobbing)....- que es ya oficialmente el segundo problema de salud laboral de la Unión Europea, pero realmente el primero, tiene una significativa presencia en todos los sectores de actividad. En todos ellos ha de realizarse, pues, un importante esfuerzo de

concienciación y acción. Primero para llegar a identificar la incidencia de tales riesgos – medición o evaluación-. Después para poder intervenir en ellos, promoviendo una eficaz acción preventiva-intervención-. Ahora bien, los más relevantes informes de los Organismos Internacionales evidencian que determinados sectores sufren con mayor intensidad el impacto de tales riesgos, destacando en especial el macro-sector de “Servicios”, hoy dominante en nuestro sistema económico, por dar empleo a un mayor número de personas que los tradicionales sectores industriales.

A este respecto, numerosos factores, tales como los ritmos de trabajos intensos, los estilos autoritarios de gestión, la multiplicidad de las tareas, inestabilidad laboral, uso intensivo de “recursos humanos”, hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia. Los problemas suscitados van más allá de la “insatisfacción laboral”, pues se trata de realidades que perjudican la salud de los trabajadores, poniendo en riesgo además de su integridad física y personal, así como, en ocasiones su propia vida.

Estos organismos internacionales tampoco ocultan las dificultades para la prevención de los “riesgos psicosociales”, en especial por el extenso catálogo de “factores”, que los desencadenan o provocan.

Ahora bien, si evidencian de forma inequívoca que es posible una actividad de gestión de la empresa conducente a la reducción, o cuando menos al control, de los mismos, contando a día de hoy con una doctrina científica y un instrumento técnico razonablemente elaborados para intervenir eficazmente sobre ellos.

En consecuencia, opinión difundida en estos ámbitos de acción internacional, compartida por muchas empresas nacionales, que la acción preventiva para evitar los efectos nocivos de los riesgos psicosociales es posible. (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2012, p. 7,8).

Se ha afirmado que los riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y que el 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías. El interés creciente por los riesgos psicosociales Ha venido acompañado de un incremento de casos de trastornos de simulación, lo que ha conllevado a la necesidad del estudio y de la investigación con el objetivo de confeccionar instrumentos de evaluación con la suficiente validez y fiabilidad y establecer criterios para que el estrés laboral, el burnout y el mobbing puedan ser incluidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS, y ser consideradas no como accidentes de trabajo sino enfermedades derivadas del trabajo. (Mansilla, 2001).

Los aspectos organizacionales y psicosociales y la relación que estos tienen en la vida laboral se vienen tratando desde la década de 1970, pero la importancia que tienen los mismos en el aspecto humano y productivo de una empresa ha tomado importancia desde poco tiempo atrás, como consecuencia de la dinámica cambiante y la globalización que incide notablemente en la vida psicosocial de los trabajadores.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Moreno y Báez (2012).

1.2. Concepto de factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo del trabajo y su organización, y al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas

del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un gran absentismo laboral, envejecimiento prematuro.(Creus, 2012, p.821)

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

1.3. Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- Dificultad de objetivación.
- Afectan a los otros riesgos.
- Tienen escasa cobertura legal.
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención.

A.- Se extienden en el espacio y el tiempo.- El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

B.- Dificultad de objetivación.- El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

C.- Afectan a los otros riesgos.-El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema biopsico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

E.- Tienen escasa cobertura legal.-El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo.

Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

F.- Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de

Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

G.- Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas

1.4. Factores inherentes el trabajo

A.- Diseño del puesto de trabajo.

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto,

etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores –proxemia-, etc.).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Además la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos (Ramos, Pairó, Ripoll, 2002).

B.- Pausas y Descansos.

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está

vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), etc. (INSHT, 2001a) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga (INSHT, 2002).

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico (INSHT, 2001a).

C.- Horario de trabajo.

La jornada de trabajo debe ser la adecuada al estado de equilibrio físico, mental y social del trabajador. Es esencial que tenga la libertad para participar en los “rituales” informales de la empresa, las pausas para el café, o la libertad para hablar con los compañeros con el fin de liberar la tensión durante la jornada de trabajo. Para muchos trabajadores el horario tradicional de 8 a 13 y de 14 a 17 de lunes a viernes, es algo que pertenece al pasado, debido a los nuevos sistemas de trabajo, y al elevado número de horas extraordinarias que se les exige. (Creus, 2012, p.814)

Además se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos. (Grzywacz, Casey y Jones, 2007).

D.- Trabajo a turno y nocturno.

El trabajo a turno y nocturno transforma el reloj biológico del trabajador, lo que puede evaluarse midiendo los ritmos circadianos (signos vitales, composición de la sangre y orina, estado de ánimo y rendimiento). Pueden producir problemas de salud así como un horario de trabajo anormal. Las consecuencias que se producen por este tipo de trabajo son: Insomnio, fatiga crónica, problemas

digestivos, problemas cardiovasculares, problemas sexuales, problemas familiares, problemas profesionales. (Creus, 2012, p.814)

E.- Funciones y tareas.

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSHT, 1996a), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador.

F.- Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante (INSHT, 2001a)

G.- Monotonía.

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT, 2001a).

En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001a).

H.- Autonomía.

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y a tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción.

En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo (INSHT, 2001a).

I.- Responsabilidad.

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles.

Además si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.

J.- Formación

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo.

Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, 2001a). Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

K.- Comunicación en el trabajo

La organización debe propiciar tanto la *comunicación formal* como la *comunicación informal* entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

Comunicación formal

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos).

De manera que en la organización se debe propiciar la comunicación formal en tres canales diferentes:

1. El canal vertical ascendente se utiliza para realizar sugerencias o reclamaciones. Es el mensaje abierto de los trabajadores hacia sus jefes. Algunos consideran que este canal es el que menos funciona en las empresas. La eficacia de este canal suele conseguirse a través de los buzones de sugerencias y quejas, reuniones de grupo, etc. El déficit de posibilidades de este tipo de comunicación genera en el trabajador insatisfacción por no ser escuchado ni atendido en sus necesidades laborales.
2. El canal vertical descendente se utiliza para las políticas e instrucciones que dan los directivos. El mensaje fluye desde los niveles altos de la jerarquía laboral hasta los niveles inferiores. Las formas más comunes son las instrucciones de trabajo, las publicaciones de la empresa, etc. La ausencia de esta información puede crear desorientación y descoordinación situaciones insatisfactorias.
3. El canal horizontal se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental entre compañeros.

La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos.

Comunicación informal

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación (INSHT, 2001a).

L.- Participación en la toma de decisiones.

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

Por tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales.

1.5. Factores Interpersonales

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT, 2001a).

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

1.6. La Seguridad en el trabajo

Según Maslow (1954), Herzberg, Máuser y Snyderman (1959) y Súper (1957), las personas tienen una necesidad de seguridad. Los trabajadores se sienten seguros cuando tienen un trabajo permanente o cuando son capaces de controlar sus tareas. Por desgracia, no contamos con muchos estudios empíricos que hayan examinado a fondo esta necesidad de seguridad de los trabajadores (Kuhnert y Pulmer 1991; Kuhnert, SimsyLahey 1989). Sólo recientemente, ante fenómenos como las reducciones de plantilla, los despidos o las fusiones, han empezado los investigadores a interesarse por el concepto de inseguridad en el empleo. La naturaleza, causas y consecuencias de éste han sido estudiadas, por ejemplo, por Greenhalgh y Rosenblatt (1984), quienes definen el fenómeno como “la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada”. En el marco teórico de estos autores, la inseguridad en el empleo se considera como una parte del entorno de la persona. En la bibliografía sobre el estrés, tal inseguridad se interpreta como un estresor que introduce una amenaza, la cual es interpretada y respondida por el individuo. Esta interpretación y respuesta pueden adoptar diversas formas: esforzarse menos por rendir, sentirse enfermo o bajo de forma, buscar otro empleo, tratar de hacer frente a la amenaza o buscar una mayor interacción con los compañeros para amortiguar los sentimientos de inseguridad. La teoría del estrés psicológico de Lazarus (Lazarus 1966; Lazarus y Forman 1984) se centra en el concepto de evaluación cognitiva. Con independencia de la gravedad real del peligro al que se enfrente una persona, la aparición de un estrés psicológico

depende de la forma en que éste evalúe la situación de amenaza (en este caso, la inseguridad en el empleo).

Por desgracia, al igual que ocurre respecto a la seguridad en el empleo, hay pocos estudios bien diseñados sobre la inseguridad en el empleo. Estos, además, se basan en su mayoría en métodos de medición unitarios. Pocos investigadores interesados por el examen de los estresores en una situación de inseguridad general o de inseguridad en el trabajo han adoptado un enfoque de evaluación multifacético. Es comprensible que así sea por la escasez de recursos, pero el hecho cierto es que los problemas derivados de ello han limitado la comprensión de la cuestión. Los investigadores disponen de cuatro métodos básicos para medir la inseguridad en el empleo: la opinión del propio interesado, el rendimiento, la medición psicofisiológica y la medición bioquímica. Sigue siendo discutible si cada uno de ellos evalúa distintos aspectos de las consecuencias de la inseguridad en el empleo (Baum, Grunberg y Singer 1982). En todo caso, cada tipo de medición tiene una serie de inconvenientes que han de tenerse en cuenta.

Además de los problemas de medición mencionados, hay que señalar que los estudios se centran sobre todo en la pérdida inminente o actual del empleo. Como han señalado algunos investigadores (Greenhalgh y Rosenblatt 1984; Roskies y Louis- Guerin 1990), se debería prestar más atención a “la preocupación por un deterioro notable de las condiciones de empleo”.

Parece lógico que este deterioro afecte a las aptitudes y el comportamiento de la persona. Brenner (1987) ha examinado la relación entre el factor de inseguridad en el empleo, el desempleo y la mortalidad.

Entiende que no es tanto el desempleo cuanto la incertidumbre, o la amenaza de inestabilidad, lo que causa una mayor mortalidad. La amenaza de quedarse sin empleo o de perder el control de las actividades laborales puede tener fuerza suficiente para contribuir a la aparición de problemas psiquiátricos.

En un estudio realizado sobre 1.291 directivos, Roskies y Louis-Guerin (1990) examinaron las percepciones de los trabajadores que se enfrentaban a despidos, así como las de personal directivo que trabajaba en empresas estables y con perspectivas de crecimiento. Eran una minoría los directivos que estaban estresados por la posibilidad de perder el trabajo de manera inminente. Era bastante mayor el número de los que estaban más estresados por el deterioro de las condiciones de trabajo y por la seguridad en el empleo a largo plazo. Roskies, Louis-Guerin y Fournier (1993) han señalado en un estudio que la inseguridad en el empleo puede ser un importante estresor psicológico. En su estudio, realizado sobre el personal de una compañía aérea, llegan a la

conclusión de que la inclinación de la personalidad (positiva o negativa) afecta a la repercusión de la seguridad en el empleo sobre la salud mental del trabajador.

1.7. Factores macro organizativos

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o 'laissez faire' y el democrático o participativo.

a. Estilo autoritario o autocrático

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad.

b. Estilo paternalista

El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas.

El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

c. Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer).

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

d. Estilo democrático o participativo.

El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. El control no se centra en las cuestiones formales, sino en detectar los aspectos relacionados con los resultados del trabajo. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. Pero, hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los subordinados, del momento que acontece, de la experiencia acumulada por el jefe, y del grado de conocimiento que tenga el subordinado de la tarea.

En todo caso, se deben evitar los extremos, es decir, que el directivo distribuya las tareas sin tener en cuenta la autonomía y toma de decisiones del trabajador, o que el directivo no actúe y deje hacer al equipo, para que éste se reúna, discuta y le entreguen los objetivos (INSHT, 1996a).

1.8. Factores Individuales

Resistencia.

Las características de la resistencia se basan en una teoría existencial de la personalidad y permiten definirla como aquella actitud básica de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos (Kobasa 1979; Kobasa, Maddi y Kahn 1982). El compromiso se define como la propensión a comprometerse —en lugar de desmarcarse— en todo lo que se hace o se encuentra en la vida. Las personas comprometidas poseen un sentido existencial global que les permite encontrar significado e identificarse con las personas, los acontecimientos y las cosas del entorno. El control es la propensión a pensar, sentir y actuar como alguien influyente y no impotente frente a los distintos avatares de la vida. Las personas con sentido del control no tienen la pretensión ingenua de dirigir los acontecimientos y sus resultados, sino que, por el contrario, se sienten capaces de marcar una diferencia en el mundo utilizando su imaginación, sus conocimientos, sus habilidades y su capacidad de elección.

El reto consiste en creer que el cambio y no la estabilidad es lo normal en la vida y que los cambios constituyen importantes incentivos para el crecimiento en lugar de amenazas a la seguridad.

Lejos de ser unos aventureros temerarios, las personas con reto se muestran abiertas a las nuevas experiencias y poseen un grado de tolerancia hacia la ambigüedad que les permite mostrarse flexibles ante el cambio.

Subrayando la capacidad individual para actuar correctamente en presencia de serios factores de estrés, los investigadores han confirmado los efectos positivos de la resistencia en numerosos grupos profesionales, incluidos, en diversas muestras obtenidas en Estados Unidos, conductores de autobuses, trabajadores de los servicios militares de asistencia a las víctimas de catástrofes aéreas, enfermeras empleadas en diversos contextos institucionales, profesores, personal en formación perteneciente a distintas profesiones, pacientes de enfermedades crónicas e inmigrantes asiáticos. En el ámbito internacional, se han realizado diversos estudios entre sendas muestras de empresarios japoneses y de reclutas de las fuerzas armadas israelíes. En ambos grupos se ha hallado una cierta asociación entre la resistencia y un menor nivel de problemas físicos y mentales y, con menor frecuencia, una significativa correlación entre los niveles de estrés y de resistencia que parece confirmar la función amortiguadora de la personalidad. Por otra parte, los hallazgos demuestran los efectos de la resistencia sobre la no-salud, como el rendimiento laboral y la satisfacción en el

trabajo y también sobre “burnout”. Otro importante estudio, realizado en su mayor parte sobre una muestra de alumnos de centros de enseñanza superior, ha confirmado la eficacia de los hipotéticos mecanismos a través de los cuales la resistencia surte sus efectos de protección de la salud.

Estos estudios han puesto de relieve la influencia de la resistencia en la valoración individual del estrés (Wiebe y Williams 1992).

Igualmente importantes a efectos de validación son los resultados de varios estudios menores que han aportado algunas evidencias de la correlación entre la activación psicofisiológica y la resistencia, así como de la relación entre la resistencia y diversos comportamientos de protección de la salud.

Autoestima.

Un bajo nivel de autoestima (*self-esteem*, SE) se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de fisiológicos y psicológicos (Beck 1967; Rosenberg 1965; Scherwitz, Berton y Leventhal 1978). Desde el decenio de 1980, los investigadores de las organizaciones han venido estudiando la función moderada de la autoestima en la relación entre los estresores en el trabajo y los resultados individuales. Este proceso refleja el creciente interés de los investigadores por las medidas que hacen a una persona más o menos vulnerable al estrés.

La autoestima se define como “el carácter favorable de la autoevaluación de las características individuales” (Brockner 1988). Brockner (1983, 1988) ha formulado la hipótesis de que las personas con baja autoestima (*lowSEs*) suelen ser más vulnerables a los eventos del entorno que las que tienen un nivel elevado de autoestima. Brockner (1988) aporta numerosos indicios de que esta “hipótesis de plasticidad” explica diversos procesos desarrollados en las organizaciones. En el principal estudio realizado de esta hipótesis se ha verificado la función moderadora de la autoestima en la relación entre los estresores vinculados a los roles asignados (conflicto de roles y ambigüedad de roles) y la salud y las actitudes afectivas. El conflicto de roles (desacuerdo entre los roles asignados a una persona) y la ambigüedad de roles (falta de claridad del contenido del rol propio) suelen ser provocados en gran medida por circunstancias externas a la persona y, por consiguiente, según la hipótesis de la plasticidad, las personas con un elevado nivel de autoestima deben ser menos vulnerables a ellos.

Los sistemas de supervisión de las empresas constituyen uno de los campos con mayores perspectivas de mejora. En efecto, el ofrecimiento de una retroinformación de evaluación del rendimiento centrada más en los comportamientos que en las peculiaridades, el suministro de

información descriptiva con resúmenes valorativos y la elaboración en un marco participativo de planes de mejora continua son sistemas menos propensos a repercutir negativamente en la autoestima de los trabajadores y pueden, incluso, reforzar ésta en algunos de ellos, que pueden así descubrir nuevos cauces para mejorar su rendimiento. Idéntica importancia revisten las intervenciones de refuerzo positivo de las actuaciones positivas. Ciertos métodos de formación, como el dominio de destrezas (Wood y Bandura 1989), permiten igualmente el desarrollo de unas percepciones positivas de eficacia respecto a cada nueva tarea, lo cual constituye la base de la autoestima en el contexto de la organización.

1.9. Estrés laboral

El estrés laboral es el principal riesgo de factor psicosocial que hoy en día se produce en las empresas.

A la hora de definir el término de estrés se han encontrado con grandes dificultades tanto para explicarlo como para definirlo e incluso para encontrar una metodología para medirlo. El origen de estas dificultades es la compleja naturaleza de este fenómeno. Esta complejidad se produce tanto por la multitud y variabilidad de las causas que lo provocan (sujeta a la interacción de varios factores) como por sus consecuencias con manifestaciones psicosomáticas e implicaciones en la conducta del individuo muy diferentes.

Entre las muchas definiciones que hay sobre el mismo, nos vamos a quedar con la definición que realizó la Comisión Europea, en el año 2000, sobre estrés en el trabajo: “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido”, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (Sánchez, Palomino, González, Tejeda, p. 592).

Creus (2012) refiere que el estrés es una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio en el cual la persona está interactuando, es decir que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno (estrés positivo). No obstante, cuando el entorno que rodea una persona impone un número de respuestas para las cuales la persona no impone un número de respuestas para las cuales la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentar la situación, se convierte en un riesgo para la salud (estrés de consecuencias negativas- distress).

Un estilo particular de afrontamiento de la situación de estrés es el preventivo en el que el individuo busca favorecer el propio bienestar y reducir el riesgo de futuros problemas. Comprende actividades como el ejercicio físico y la relajación, así como el desarrollo de hábitos de alimentación y de sueño correcto, la planificación, la administración del tiempo y destrezas de apoyo social.

Concepto.

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.

Consecuencias del estrés laboral.

En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Leza, 2005; Robertson Blackmore y otros, 2007). Pero, es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización.

Consecuencias para el trabajador.

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Consecuencias físicas.

Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares.

Consecuencias psíquicas.

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001b).

Consecuencias para la organización.

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b).

Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (INSHT, 2001b).

1.10. Síndrome de Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo

La nota técnica de prevención NTP 704 define y presenta el síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout. El síndrome es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo.

El producto de dicha interacción, se denomina “síndrome de estar quemado por el trabajo”, (SQT), habitualmente conocido como “síndrome de burnout”. Cuando no se realiza la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales- especialmente en entornos de servicios humanos, o no se protege adecuadamente al trabajador frente a esta consecuencia, o en todo caso, no se adapta el trabajo a la persona, el SQT, puede aparecer.

Herbert Freudenberger (USA) en 1974, describe por primera vez el síndrome de carácter clínico y lo define como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia “es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales”. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección de ayuda o mediante un reajuste laboral, no recuperar su salud.

En consecuencia se define al Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud, y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”.

Causas o desencadenantes del proceso SQT.

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien como es lógico, dependiendo de algunas variables de personalidad, socio demográficas, individuales o de entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del SQT.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, mala relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar la tarea, descompensación entre responsabilidad-recursos-autonomía, etc., cuando se produce en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de

servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboca en un daño para la salud del trabajador, el SQT.

El origen del SQT se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente en los clientes de la organización. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del SQT. Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo.

El estrés es una respuesta que es el producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, - que supone sobrecarga laboral-, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas- lo que supone conflicto y ambigüedad de rol-, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.

Fases del proceso de burnout.

Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del SQT, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

Fase inicial, de entusiasmo.

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento.

No se cumple las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

Fase de frustración.

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en

el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía.

En la cuarta fase suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distancia y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

Fase de quemado.

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración o insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral. (Creus 2012, pág. 821,822, 823, 824, 825, 826,827, 828.)

Consecuencias del burnout

Consecuencias para el trabajador

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales (INSHT, 2006). Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

Los síntomas de burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales (Cherniss, 1980 b) (Maslach, 1982):

- a. Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- b. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja

autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

- c. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

Consecuencias para la organización

Los síntomas *burnout* tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión.

1.11. Acoso laboral o Mobbing

Aunque se considere que el acoso laboral o *mobbing* es un fenómeno tan antiguo como la humanidad, se ha enfatizado que está relacionado con la estabilidad en el empleo y que sólo se desarrolla en países con un alto sistema de protección del trabajador. Este fenómeno no se entiende en ámbitos laborales subdesarrollados donde se despiden y sancionan a los trabajadores libremente porque carecen de derechos (UGT, 2003).

La notoriedad que el fenómeno denominado *mobbing* o acoso laboral está alcanzando en los últimos años, obedece a la amplia divulgación que se le ha dado en los medios de comunicación.

Este término fue utilizado inicialmente por el etólogo Konrad Lorenz (1966) al describir como *mobbing* los ataques que realiza un grupo de animales que se siente acosado o amenazado ante la presencia de un depredador potencialmente peligroso.

Posteriormente, en 1972 un médico sueco, Peter Paul Heinemann, observando el comportamiento de niños fuera de las horas de clase, tomó prestado el término de Konrad Lorenz, para describir las conductas destructivas que presentaban algunos pequeños grupos de niños dirigidas, la mayoría de las veces, contra un niño solo.

Leymann y Gustavson (1984) introducen el concepto de *mobbing* para describir una conducta similar a la descrita entre los animales y los niños, en el medio laboral, aunque como ellos mismos reconocen, éste no es un fenómeno nuevo, sino que posiblemente se ha producido desde siempre en todas las culturas. Así, puede asociarse a lo que PichonRivière (1982) designara como chivo expiatorio (aquel miembro del grupo sobre el que se depositan los aspectos más rechazados).

Es posible que este tipo de comportamiento de hostigamiento pueda producirse en cualquier otro ámbito de las relaciones sociales (familia, escuela, vecindario, pareja, trabajo, etc.). Incluso se ha llegado a señalar la existencia del *mobbing* maternal, que hace referencia al acoso laboral a la mujer trabajadora hasta su despido, y tiene la particularidad de que no se realiza para destruir a la trabajadora, sino como hecho ejemplarizante para disuadir a las demás trabajadoras de tener más hijos.

Heinz Leymann ha sido el principal investigador y divulgador de este fenómeno, trabajando inicialmente en Suecia y posteriormente en Alemania, aunque fue Carroll M. Brodsky (1976) quien describió por primera vez algunos casos de *mobbing*.

Debido a la influencia de Leymann, el interés por el acoso laboral en Europa se desarrolló inicialmente en Suecia a partir de la segunda mitad de los años ochenta, y en los restantes países escandinavos como Noruega y Finlandia, y más tarde en Alemania y Austria. Casi paralelamente se iniciaron trabajos en Inglaterra, y algo más tarde en países mediterráneos como Francia, Italia, Grecia y España.

Concepto

Se han utilizado términos distintos para referirse a las conductas de acoso entre los trabajadores en el lugar de trabajo o en la escuela entre los alumnos.

En Inglaterra y Australia utilizan la palabra *bullying* para denominar este tipo de conductas, cualquiera que sea el ámbito social en el que se produzca, mientras que en Estados Unidos y en el resto de Europa, la palabra *bullying* se usa únicamente en relación con las situaciones de acoso producidas en la escuela, entre niños o adolescentes, y el término *mobbing* cuando estas conductas se producen en los lugares de trabajo.

También se ha venido haciendo sinónimo a *mobbing* las expresiones de acoso laboral, 'acoso moral' (Hirigoyen), 'acoso institucional' (González de Rivera) y 'acoso psicológico' (Piñuel y Zabala), aunque algunos autores establecen entre dichas expresiones pequeños matices sin relevancia alguna. Otros vocablos que se han utilizado en la literatura científica son 'harassment', 'victimización' y 'psicoterror'.

En su forma más general, el fenómeno del *mobbing* consiste en zaherir y hostigar de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

El acoso laboral puede ser *directo*, con agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien *indirecto*, como el aislamiento y la exclusión social. Ambos se consideran como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está condicionada por la presencia del otro (Carreras y otros, 2002).

Para Zapf y Leymann (1996) el concepto de *mobbing* incluye conductas como humillaciones, no ofrecer tareas a realizar, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, difundir rumores o hacer chistes de la vida privada. Lo que parece evidente es que las acciones intimidatorias suelen mantener un orden ascendente de daño, pudiendo comenzar con un simple mote para ir pasando lentamente a otros actos más graves como reírse de la persona, meterse con ella, burlarse, para llegar después al aislamiento, al rechazo, al insulto, a la agresión física... Esta escalada va acrecentando la sensación de indefensión de la víctima.

También Salin (2003) señala que acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil. Y en la misma línea Einarsen y otros (2003) entienden por acoso laboral: hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas. Dada su conceptualización, Leymann (1990) identificó 45 comportamientos que se dan durante el proceso de *mobbing*, y los agrupó en las 5 categorías siguientes:

- Impedir que la víctima se exprese.

- Aislar a la víctima.
- Desacreditar a la víctima en su trabajo.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.

Los comportamientos que se incluyen dentro de estas categorías se encuentran recogidos en el cuestionario LIPT (LeymannInventory of Psychological Terror), y fueron analizados estadísticamente mediante análisis factorial. Estos comportamientos descritos se obtuvieron a partir de investigaciones realizadas en los países del norte de Europa. Por tanto, en culturas distintas pueden encontrarse manifestaciones hostiles diferentes a las descritas en el cuestionario LIPT, como demuestran estudios llevados a cabo en Austria o en el sur de Alemania. En todo caso, se podría decir que las conductas de *mobbing* serían del orden siguiente:

- Atentados contra las condiciones de trabajo, retirándole la autonomía a la víctima, como asignarle tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o bien no permitiéndole hacer nada. Criticar sus más mínimos errores o defectos, despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales, no transmitirle informaciones útiles para la realización de una tarea; negarle el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador, retirarle el trabajo que solía realizar habitualmente, debatirle todas sus decisiones, presionarle para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas) e incluso ocasionarle desperfectos en su lugar de trabajo.
- Atentados contra la dignidad. Se utilizan observaciones despectivas para calificarla, desacreditándola ante el resto de los compañeros, sea estos superiores o subordinados. Se hacen circular rumores y críticas relativos a ella. Se critica su vida privada
- Limitar su comunicación y contacto social. El acosador impone con su autoridad lo que puede decirse o lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír. No se dirige la palabra a la víctima, ignorando su presencia y dirigiéndose únicamente a los demás. Se sugiere a los colegas que no le hablen. Se le cortan fuentes de información.
- Ataques directos a la salud. No se respetan las bajas médicas.
- Impedir su promoción e intentar su despido laboral. Como se ha mencionado, las conductas de *mobbing* se deben a una intencionalidad: liberarse de la víctima, para ello el acosador no duda en utilizar los recursos necesarios que faciliten a la empresa el despido legal de la víctima.

Es conveniente distinguir entre 'conflicto interpersonal en el trabajo' y '*mobbing*', porque es cada vez más frecuente entre los trabajadores, identificar conductas de *mobbing* con comportamientos que en realidad corresponden a un conflicto relacional ocasional entre un jefe y

un trabajador o entre compañeros o puede tomar la forma de rivalidad entre los equipos; o puede ser evidente por falta de confianza y cooperación entre grupos grandes de empleados y la gerencia.

Es decir, hace referencia a situaciones en las que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo dentro de una organización, generalmente, es multicausal y genera ineficiencia e ineffectividad, pero también, pueden hacer crecer la organización.

Hay que tener en cuenta que los 'conflictos interpersonales en el trabajo' hacen referencia a las situaciones en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, y además de una realidad, pueden ayudar a la supervivencia de la organización.

El *mobbing* no se identifica con los conflictos interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a ser crónicos, lo que generaría un deterioro del clima laboral, sino con aquellos en los que la situación empieza a provocar daños para la salud.

La diferencia entre 'conflicto interpersonal en el trabajo' y '*mobbing*' (véase Cuadro 5.1) no se sostiene tanto en el tipo de conductas que se manifiestan o en cómo se producen, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de frecuencia y de duración de las conductas hostiles, que llevarán a la víctima a una situación de debilidad e impotencia y a un alto riesgo de expulsión del entorno social. Cuando las conductas hostiles son realizadas a menudo y durante un largo período de tiempo con el fin de dañar a alguien, los contenidos y significados de las mismas se modifican, convirtiéndose en un arma peligrosa. Es el uso sistemático de conductas de acoso en las interacciones en el trabajo lo que hace estallar el desarrollo del proceso de *mobbing*. Además en el acoso laboral existe la intencionalidad de dañar a la víctima con el propósito claro de perjudicarla psíquica y socialmente.

El conflicto interpersonal en el trabajo se suele dar entre dos trabajadores, mientras que en el *mobbing*, suele haber un elemento grupal, ya que la violencia suele ejercerla un grupo contra un trabajador; y en menor medida se trata sólo de un acosador y una víctima. Pero se ha afirmado que un tercio de las víctimas tenía como acosador a una sola persona y el 40% era acosado por grupos de 2 a 4 personas, siendo muy infrecuente el acoso de un grupo entero a una sola persona (Leyman, 1996).

No pueden considerarse como *mobbing* los comportamientos acusantes pero dirigidos a todos los trabajadores de forma indiscriminada, ya que el acoso laboral se focaliza hacía uno o varios trabajadores, no a todos (Unión Sindical de Madrid-Región de CCOO, 2003).

El conflicto interpersonal en el trabajo suele haber simetría o igualdad teórica de los protagonistas, mientras que en el acoso laboral se establece una relación de asimetría (dominante-

dominado), en la que el dominante intenta someter al otro y hacerle perder la identidad. Se ha llegado a precisar que en un conflicto interpersonal en el trabajo saludable, los roles y tareas están claramente definidas, las relaciones están basadas en la colaboración mutua, los objetivos son comunes y compartidos, las relaciones interpersonales son explícitas, las confrontaciones son ocasionales, las estrategias son abiertas y el estilo de comunicación es sincero y eficiente. Sin embargo en situación de *mobbing* se da ambigüedad de rol, las relaciones son de competencia y boicot, los objetivos no son comunes ni compartidos y el estilo de comunicación es evasivo (Cassito y otros, 2003).

En el conflicto interpersonal en el trabajo se produce una discrepancia explícita, y una vez solucionada, la relación recobra la normalidad. En el *mobbing* no existe un conflicto explícito, sino que todo se desarrolla bajo la apariencia de normalidad sin que nadie perciba lo que ocurre, salvo la víctima y el acosador (Cordero Saavedra, 2002).

Conflicto interpersonal en el trabajo	Mobbing
Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
No hay finalidad premeditada.	El acosador tiene una finalidad de carácter instrumental o finalista.
Se suele dar entre dos trabajadores.	Suele darse un elemento grupal, un grupo contra 1 persona.
Los comportamientos acusantes van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.	Los comportamientos van dirigidos hacia uno o varios trabajadores, pero no a todos.
Suele haber simétrica, igualdad entre los protagonistas.	Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.
Los roles y tareas están claramente definidas.	Se da la ambigüedad de rol.
Las relaciones son de colaboración.	Las relaciones son de competencia y boicot.
Las discrepancias son explícitas.	Las discrepancias no son explícitas.
Las confrontaciones son ocasionales.	Las confrontaciones son frecuentes.
El estilo de comunicación es sincero y eficiente.	El estilo de comunicación es evasivo.
Los objetivos son comunes y compartidos.	Los objetivos no son comunes ni compartidos.

El acoso laboral presenta la peculiaridad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los distintos trabajadores de cualquier empresa (Camps del Saz y otros, 1996). Consiste básicamente en un conflicto relacional en el que la víctima es sujeto de conductas hostiles por parte de una o más personas durante un tiempo prolongado y de forma sistemática, lo que conlleva un proceso de estigmatización.

En este sentido se orienta la definición de acoso laboral propuesta por Leymann (1990) que implica comportamientos o comunicaciones hostiles e inmorales con violencia psicológica extrema, que son dirigidas de forma sistemática y recurrente por uno o varios individuos hacia principalmente un solo individuo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que abandone el lugar de trabajo. Estas acciones se producen con una frecuencia de, al menos, una vez por semana y con una duración mínima de seis meses. Y debido a esta alta frecuencia y larga duración de las conductas hostiles, las repercusiones de este maltrato se traducen en impotencia e indefensión y en sufrimiento biopsicosocial.

Sin embargo, Einarsen y Skogstad (1996) afirman que no es necesario que un comportamiento de hostigamiento se dé con una frecuencia de una vez por semana durante al menos seis meses para poder considerar el proceso como *mobbing*, sino que es suficiente que la víctima se sienta acosada frecuentemente. Otros autores (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994) consideran que un trabajador es víctima de *mobbing* si ha padecido conductas de hostigamiento persistentes durante el último año. Finalmente, Adams y Crawford (1992) indican que es posible inducir a una persona a un proceso de *mobbing* simplemente mediante un acto suficientemente amenazante.

Para Piñuel y Zabala (2001) el *mobbing* tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, para eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el acosador, que aprovecha la situación de la organización particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Consiste en el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, con vistas a lograr su destrucción psicológica y su salida de la organización, a través de diferentes procedimientos ilegales o ilícitos, que son ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. Hirigoyen (2001) habla del acoso laboral como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.

Einarsen y otros (2003) después de realizar una revisión, han señalado que los elementos característicos del *mobbing* son los siguientes:

- a. Se trata de un proceso de conductas no ocasionales, sino repetidas y prologadas en el tiempo.

- b. Las conductas son consideradas negativas y hostiles, con un amplio rango que va desde las críticas al trabajo a calumnias.
- c. Las conductas provocan en las víctimas consecuencias diferentes, según la fase del proceso en que se encuentre.
- d. El acosador tiene una intencionalidad de carácter instrumental (para alcanzar un objetivo) o de carácter finalista (para destruir a la víctima).
- e. Hay desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas, o al menos la víctima no dispone de los recursos necesarios para hacer frente.

Por otro lado, la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996, hace referencia a los 'actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo'. También la Comisión Europea el 14 de mayo de 2001 señala como característica esencial del acoso laboral 'los ataques sistemáticos y durante mucho tiempo de modo directo o indirecto'. Las Directivas de la Unión Europea números 43/2000, de 29 de junio y 78/2000, de 27 de noviembre, consideran el acoso como una conducta de índole discriminatoria que atenta contra la dignidad de la persona y crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.

Se ha llegado a afirmar que hay *mobbing* si existe una gravedad tal que legitime al sujeto pasivo a utilizar con éxito el artículo 50, del Estatuto de los Trabajadores, esto es a extinguir la relación laboral por voluntad del trabajador con derecho a la indemnización de un despido improcedente (Rojo Torrecilla, 2004).

En todo caso, y como señala una sentencia judicial (Diario Expansión, 2005) hay que tener en cuenta cuatro elementos esenciales que caracterizan el *mobbing*:

- a. Hostigamiento y persecución.
- b. Intensa o extrema violencia.
- c. Prolongación en el tiempo, no basta con un episodio aislado o de forma esporádica.
- d. Finalidad de dañar psíquica o moralmente al trabajador.

El *mobbing* puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Leymann (1990) (1996) describe distintas situaciones típicas de *mobbing* en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima. Distingue entre *mobbing* horizontal y *mobbing* vertical. En el primer caso, el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Dentro de este segundo caso puede darse un *mobbing* descendente (la víctima tiene un estatus inferior al acosador) o ascendente (la víctima tiene un estatus superior al de los acosadores).

Acoso laboral ascendente

Un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.

Este tipo de *mobbing* se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el *mobbing* ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Irigoyen, 1999; Piñuel y Zabala, 2000).

Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996) en el 9% del *mobbing*, para Piñuel y Zabala (2001) en el 2,5%% y para el informe Randstad (2003) en el 5%.

Acoso laboral descendente

Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

Se ha afirmado que puede tratarse de superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar (Irigoyen, 1999).

Este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse en (Irigoyen 2001): acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal).

Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa (Piñuel y Zabala, 2000).

Por tanto, en el *mobbing* descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Es el tipo de *mobbing* más frecuente: Leymann (1996) lo cifraba en el 47% del *mobbing* Piñuel y Zabala (2001) en el 43% y el informe Randstad (2003) en un 75%.

Acoso laboral horizontal

Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico. Piñuel y Zabala (2000) cita varias de las razones argumentadas por Leymann para explicar este tipo de acoso: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal (Hirigoyen, 2001).

Es decir, que el *mobbing* horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el *mobbing* horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

Características

Una vez instaurado el acoso laboral, su origen llega a aparecer como desdibujado o se ha olvidado, ya que la finalidad del hostigamiento es desconectar a la víctima y llevarla a una situación de total confusión.

Pero, porqué se desarrolla el proceso de *mobbing*, cuáles son las causas que desencadenan que un grupo de trabajadores acose de forma sistemática y durante un tiempo prolongado a otro trabajador, sin que exista ninguna conducta de compasión por parte del acosador o de rebeldía por parte de la víctima. Generalmente proliferan en la sociedad prejuicios que sustentan que el problema surge cuando un trabajador con dificultades de carácter entra en un grupo de trabajo, que atribuye el desencadenante del proceso de hostigamiento a la propia víctima, a su forma de ser.

Según Hirigoyen (2001) el objetivo de un trabajador perverso es acceder al poder o mantenerse en él, para lo cual utiliza cualquier medio, no se trata de atacar a alguien directamente, como ocurre con el abuso de poder, sino que debe crear fragilidad para impedir que el otro pueda defenderse. En el abuso de poder el superior en la jerarquía tiene un estilo de dirección que consiste en presionar de forma sistemática a todos sus subordinados, es una situación que no afecta a un solo trabajador, sino a todos los que tienen un nivel inferior en la jerarquía. En el *mobbing* no suele

haber prueba alguna de la realidad de lo que se está padeciendo, porque no suele haber violencia física, cuando hay violencia física, sí hay elementos exteriores que pueden atestiguar lo que sucede, pero en conductas de acoso de este tipo no hay ninguna prueba objetiva. Parece establecerse un proceso fóbico recíproco, de tal manera que el trabajador objeto de *mobbing* provoca conductas permanentes de hostilidad en el perverso y, a la vez, la visión de su acosador desencadena en la víctima un proceso de miedo. El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión en la persona acosada, y también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Una vez iniciado el *mobbing* se establece un círculo vicioso que se retroalimenta del miedo de la víctima ante el acosador, ya que este miedo genera una actitud defensiva que provoca nuevas agresiones, así como fenómenos de fobia recíproca.

Se ha postulado desde una visión psicoanalítica que el acoso laboral puede encubrir una relación amorosa inconsciente, que por no ser reconocida o por ser negada, se expresa como agresividad o que el acosador identifica en la víctima algo que rechaza de él mismo o de las figuras parentales o que hay cosas que la víctima realiza o piensa de manera diferente al acosador o por celos, ya que el acosador desearía tener con otros la relación que tiene la víctima o por envidia, ya que el acosador quiere destruir a la víctima porque le señala una falta o una imperfección (Menassa de Lucía y Rojas Martínez, 2006).

Características de la víctima.

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de *mobbing*, si se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del *mobbing* (CCOO, 2002) (CGT, 2002). Pero algunos han subrayado determinadas características comunes de las víctimas de acoso laboral.

Sáez (2000) dice que son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza. Indica que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el *mobbing*, y presentan baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales.

González de Rivera (2002) destaca de las víctimas tres características principales:

- a. Inocencia (no son capaces de dañar y no detectan en los demás las intenciones malévolas).
- b. Dependencia afectiva (tienen tendencia a proteger y conservar sus lazos interpersonales; son hipersensibles al rechazo y buscan constantemente el apoyo de los demás).
- c. Autenticidad (persiguen la autorrealización y el autoconocimiento).

La capacidad empática de las víctimas presenta un déficit para percibir las intenciones ocultas tanto en otros como en sí mismo, especialmente las relacionadas con la envidia. Ante el traumatismo repetido que supone el acoso, se va produciendo un bloqueo de la empatía, que finalmente lleva a la pérdida total de capacidad para percibir las intenciones malévolas y la envidia (González de Rivera, 2002).

Aunque no se pueden determinar las características personales que predisponen a la víctima a ser acosada, el acosador selecciona un perfil de persona: abierta, alegre, con talento, con carisma, comunicativa, feliz, etc. Estas cualidades las envidia el acosador porque no las posee (Piñuel y Zabala, 2001).

En su descripción de las víctimas Piñuel y Zabala (2001) destaca que son personas con:

- Elevada ética, honradez, rectitud, alto sentido de la justicia, y con su actitud ponen de manifiesto la falta de ética de la organización.
- Autonomía, independencia de juicio e iniciativa propia.
- Extraordinaria capacidad para su trabajo: el acosado posee capacidades de las que el acosador carece. La probabilidad de acoso aumenta cuando la capacidad de la víctima coincide con los déficits del acosador y, especialmente, si esta capacidad es relevante en la organización de trabajo.
- Carisma, popularidad y capacidad de liderazgo informal.
- Facilidad para la cooperación y el trabajo en equipo.
- Situación personal o familiar satisfactoria.
- Alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás.

Hirigoyen (1999) resalta que el acosador detecta los puntos débiles de sus víctimas y los ataca, y no considera que la víctima posea en sí misma rasgos que la predispongan a ser acosada, sino que la víctima ha sido elegida por el perverso por poseer atributos de los que pretende apropiarse, siendo concebida por el acosador como un objeto cuya finalidad es satisfacer sus necesidades.

Diferencia a las víctimas de acoso, a las que no les interesa el sufrimiento y se sienten liberadas cuando se las separa del acosador, de las personas masoquistas que no se defienden del agresor porque se encuentran paralizadas, no porque no quieran reaccionar.

Las víctimas de acoso laboral suelen ser transparentes, mostrándose tal como son, presentan tendencia a culpabilizarse, vulnerabilidad a las críticas, dudan de sus propias capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad.

Otros afirman que las víctimas de *mobbing* son sujetos con ciertos rasgos depresivos, con baja autoestima, con tendencia a autoculpabilizarse y están necesitados de afecto y aprobación constante, en definitiva dan la impresión de ser inofensivos y de encontrarse indefensos (Schuster, 2002). También se ha visto que las víctimas son los vulnerables o envidiables, los depresivos, los necesitados de afecto o amenazantes, los activos y eficientes, los que pretenden cambiar las reglas y cuya sola presencia cuestiona a los líderes. Se ha dicho también que el acosado es un intelectual brillante con excelentes dotes creativas, aunque sin muchas habilidades sociales (González de Rivera, 2002) y si hacemos un retrato robot, las víctimas de *mobbing* serían personas abiertas, comunicativas, benévolas, simpáticas y populares (Piñuel y Zabala, 2001).

En cuanto a las características de personalidad de las víctimas, Leymann (1996) no encuentra diferencias significativas, y nos alerta de que cuando algunos estudios hallan diferencias o características comunes de las víctimas de acoso, puede que estén interpretando como rasgos de personalidad previos al acoso, lo que en realidad son consecuencias del acoso sobre la personalidad de la víctima.

En este sentido, Pérez Bilbao (2001) indica que los altos niveles de neocriticismo y baja autoestima presentados por las víctimas de *mobbing* deberían ser interpretados como efecto del *mobbing* y no como causa del mismo.

De manera que aunque no se pueda objetivar la existencia de un tipo de personalidad que predisponga a las personas a ser víctimas, sí parecen existir características comunes para que una persona sea víctima de *mobbing*. Es el ser percibido como una amenaza para el acosador, generalmente por poseer una serie de cualidades que él no posee y de las que pretende apropiarse, siendo ésta, la base del comportamiento de maltrato.

Características del acosador

La literatura científica ha destacado diferentes aspectos de la personalidad del acosador para explicar su comportamiento.

Field (1996) describió al acosador como mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas.

Por su parte, Rodríguez López (2004) señala que son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.

Piñuel y Zabala (2001) nos presenta al acosador como 'un asesino en serie', ya que los comportamientos de acoso no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse varias personas acosadas a lo largo de los años. Sitúa la causa del comportamiento del acosador en sus profundos sentimientos de inadecuación personal y profesional, que configuran un complejo de inferioridad, ante el cual el acosador responde intentando incrementar su autoestima y disminuyendo la de los demás. El acoso laboral sería una forma de afrontamiento del malestar provocado por ese complejo de inferioridad. Considera que el acosador puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista, trastorno disocial o psicópata y trastorno paranoide.

De manera que Piñuel y Zabala (2004) llega a denominar como jefes tóxicos a aquellos nuevos jefes 'psicópatas' que triunfan en las empresas, convirtiéndolas en campos de concentración. Define tres perfiles de jefes tóxicos. El directivo de tipo narcisista, que busca en sus subordinados un auditorio, monopoliza todos los méritos y, por lo tanto, nunca apoya, sino que más bien destruye a aquellos que cree que pueden hacerle sombra. El directivo psicópata, aparentemente encantador, aunque calculador y malévolo, sobre todo con los trabajadores más frágiles. Y el directivo paranoide, que desconfía de todo el mundo, fiscaliza constantemente el trabajo de sus subordinados e interpreta de forma negativa la mayoría de las iniciativas.

González de Rivera (2002) describe la personalidad del acosador como una combinación de rasgos narcisistas y paranoides, destacando como rasgos propios de estas personas la envidia (el acosador experimenta celos y envidia, que consiste en el sufrimiento por el bien ajeno y en el placer por su mal, por lo que trata de arrebatar al otro aquello que considera valioso), la necesidad de control y la mediocridad. La mediocridad es la ausencia de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente, y a las personas que la manifiestan se les denomina vacía, fatua o malvada. Postula el concepto de trastorno por mediocridad inoperante activa (síndrome MIA), caracterizado por un gran deseo de notoriedad y de influir sobre los demás, por el desarrollo de una gran actividad inoperante, que manifiesta una gran envidia por las cualidades de los otros a los que intenta destruir y que suele apropiarse de los méritos de los demás (González de Rivera, 1997).

Para Hirigoyen (1999) el acosador es un perverso narcisista, que se encuentra vacío, que busca su propia imagen en los demás, que intenta apropiarse de la imagen del otro, que utiliza a la víctima y luego la destruye, que siente placer en la humillación y el sufrimiento del otro, que no tiene sentimiento de culpa, que muestra un complejo de inferioridad en relación con las víctimas, y siente envidia por no poseer algo que el otro posee, por lo que intenta atacar la autoestima del otro para aumentar su propio valor. El acosador no empatiza ni siente interés por los demás, pero desea que los otros se interesen por él, seduce al otro y lo utiliza. El acosador utiliza mecanismos de defensa como la proyección y la negación de la realidad. Atribuye a la víctima sus propias intenciones, sus propios errores y sus propios miedos como si se tratara de un espejo, y rechaza

considerar a la víctima como persona, sino como un objeto, de cuyas cualidades morales pretende adueñarse. El acosador muestra una personalidad con raíz narcisista, caracterizada por la seducción y el vacío, se aproxima a la personalidad paranoide, ya que proyecta lo negativo al exterior.

Características de los cómplices

Para que se produzca el *mobbing* son necesarias tres condiciones: el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, es decir, de compañeros que sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos que culpabilizan a las víctimas (Piñuel y Zabala (2001).

En muchas ocasiones el acosador y sus cómplices tratan de convencer a la víctima de que es problemático, raro, violento, etc., y así la víctima tiende a sentirse culpable (Fornés, 2003).

La falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, frecuente en estos procesos, ha sido interpretada por Olweus (1991) como resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales se produce un contagio social que inhibe la ayuda e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, aunque no hayan sido protagonistas inicialmente del mismo.

Para que el *mobbing* se desarrolle es preciso que el acosador tenga cómplices que apoyen o encubran o se muestren indiferentes ante las conductas de acoso, por lo que permiten el proceso de acoso y destrucción. Los cómplices silentes suelen ser personas deseosas de agradar a los demás, inseguras, indecisas, temerosas, que se someten a cualquier orden si con ello obtiene una recompensa (Fornés, 2003), que tiene escasa valía profesional y bajos escrúpulos (González de Rivera, 2000). Además son capaces de una actitud violenta y despiadada contra el débil (víctima) si se siente respaldada por un líder fuerte y difuminado en el grupo, sin que aparezca el sentimiento de culpa (Fornés, 2003). De manera que para que una situación de *mobbing* pueda hacerse crónica, es necesario que exista un entorno que participe como cómplice o como consentidor (González de Rivera, 2002).

Características de la organización

El acoso laboral tiene lugar en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados en su desarrollo y mantenimiento es el contexto de la organización, pues en función de cómo sea ésta, puede incrementar o disminuir la posibilidad de que aparezca acoso laboral. El proceso de acoso laboral se verá favorecido por una pobre organización del trabajo, por una deficiente gestión de los conflictos y por un clima laboral propicio al acoso. Se ha considerado que

un estilo de supervisión y control organizativo inadecuado (Meseguer de Pedro y otro, 2007), el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales construyen un clima organizativo propicio para el *mobbing* (Boada y otros, 2005), la facilitación de conflictos de intereses en sus empleados y el alto grado de estrés organizacional (Adams y Crawford, 1992) el alto grado de estrés y la escasa seguridad en el empleo, como puede ser el caso de algunas multinacionales reacias a contratar personal de forma fija o el sector de la educación, pública o privada, en el que se informa de numerosos estresores unidos a contratos efímeros (Hubert y Veldhoven, 2001), la gestión inadecuada de los recursos económicos y de poder (Durleux, 1999), las organizaciones muy jerarquizadas, en las que están penalizados los desacuerdos respecto a las decisiones de los niveles superiores (Einarsen y otros, 1993)), las organizaciones cuya productividad no es evaluada de forma externa (por ejemplo, una Universidad o Centro Público de Salud) y, en general las organizaciones públicas en las que las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes pueden jugar un papel importante en la promoción de la carrera laboral y en organizaciones en que se da una reestructuración o fusión con otras empresas, debido a la incertidumbre que, en los trabajadores, producen dichos cambios (Vartia, 1996).

Se habla de organizaciones tóxicas (Pérez Bilbao, 2001) para referirse a aquellas organizaciones que suponen un peligro para la salud de los trabajadores y que propician que en su seno se den comportamientos de *mobbing*.

Estas organizaciones tóxicas tienen una organización deficiente, improvisadora, caracterizada por falta de interés y apoyo por parte de los supervisores, en la que el personal responsable es impotente para resolver los conflictos o se despreocupa de los mismos, con múltiples jerarquías, deficitaria organización del trabajo, indefinición de funciones y conflictos de rol, escaso flujo de información, objetivos de trabajo poco claros, estilo de dirección autoritario y existencia de líderes no oficiales sino espontáneos. Además, la organización no gestiona los conflictos de manera adecuada, sino que adopta posiciones que contribuyen a aumentarlo (Pérez Bilbao, 2001).

Se han propuesto tres elementos que favorecen las situaciones de acoso: el aislamiento social (lo que dificulta la libre difusión de la información y facilita la manipulación de la opinión), la cohesión interna del grupo acosador (en el que cualquier intento de independencia es considerado como una traición) y la improductividad (característica de aquellas organizaciones cuya cultura considera valores prioritarios el poder y el control sobre la productividad y la eficacia) (González de Rivera, 2002).

Fases del *mobbing*.

El *mobbing* no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que se desarrolla a lo largo del tiempo, desde la etapa inicial donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo hasta fases más activas, donde se implican superiores y compañeros. Se han sistematizado 4 grandes fases (Leymann, 1996) que marcan la evolución del proceso de *mobbing*:

Fase de conflicto

En el lugar de trabajo, como en cualquier otro entorno social, se producen conflictos interpersonales. Habitualmente los conflictos se resuelven de forma adecuada. Sin embargo, en ocasiones, el conflicto interpersonal inicial puede ir evolucionando hacia un problema de mayor magnitud. La duración de esta primera fase acostumbra a ser corta y no puede definirse propiamente como acoso laboral.

Fase de estigmatización o *mobbing*

En esta fase las conductas de hostigamiento hacia la víctima del *mobbing* se instauran de forma permanente con la frecuencia como mínimo de una vez a la semana y con una duración en el tiempo de más de seis meses. El conflicto inicial se convierte en un proceso de estigmatización, desvaneciéndose el origen del proceso de acoso. La víctima que no comprende lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, en otros, las menos, se intenta revelar contra su situación. De cualquier modo, la indefensión de la víctima frente al acoso permite la prolongación de esta fase hasta su culminación, provocando el aislamiento de la víctima, la disminución de su autoestima y la aparición de la sintomatología ansioso depresiva (Piñuel y Zabala, 2003).

Fase de intervención de la organización

La evolución del *mobbing* llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución. Alguna persona de la dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal) interviene con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se personaliza y se tiende, por parte de los agentes externos, a considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos, o en todo caso, la posible solución pasa por su persona y no por la del acosador.

La empresa o institución puede intervenir:

- Positivamente (cuando a través de la negociación se le generan alternativas al trabajador y se llega a un acuerdo para la resolución del problema y se permite un cambio de puesto, si fuera necesario, se fomenta la participación y el diálogo, se especifican las funciones y tareas, y se establecen adecuados canales de comunicación formal).
- Negativamente (cuando la gestión del problema por parte de los superiores incrementa la escalada del conflicto: negando el mismo o implicándose en la estigmatización de la persona acosada).

La dirección de la organización tóxica puede negar el fenómeno de acoso, trivializando las críticas que el acosador hace a la víctima, apelando a que el conflicto es inevitable entre seres humanos, argumentando que una sacudida de vez en cuando es una forma de incrementar la competitividad o racionalizando el conflicto como una falta de madurez personal de los involucrados (Piñuel, 2001).

La negación del conflicto impide tomar medidas correctoras, contribuyendo a que siga su curso habitual de escalada.

La implicación activa en el conflicto por parte de la dirección, alineándose con los acosadores, genera que la víctima vea descartada una de las posibilidades de solución (la intervención del superior) y que se incrementen las conductas de acoso (pudiendo aparecer conductas de *mobbing* ligadas al control formal de la organización: asignación de tareas sin sentido, críticas injustificadas del desempeño, asignación de cantidades excesivas de trabajo, etc.) (Pérez Bilbao, 2001).

La incompetencia de la dirección para resolver el problema favorece no sólo el deterioro de los trabajadores, sino también el rendimiento de la organización y la calidad de sus productos (Fornés Vives, 2003).

Estas actitudes por parte de la dirección para librarse de la víctima, le hará aún culpabilizarse más.

Fase de expulsión o marginación

La prolongación del proceso de *mobbing* tiende a incrementar su sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se concreta en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones que aumenta la estigmatización del acosado frente a la empresa que dispone de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa habitualmente algún tipo de 'expulsión' de la víctima de su puesto de trabajo o incluso del mercado de trabajo. Puede realizarse de muy diversas formas: aislando completa y definitivamente a la víctima, cambiándola repetida y sucesivamente de puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización, concediéndole una baja indefinida o solicitando su internamiento psiquiátrico.

Consecuencias del acoso laboral

En el fenómeno *mobbing* ha cobrado especial importancia, al evidenciarse como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan absentismo, abandonos del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, etc., lo que produce elevados costes en la sociedad industrializada y en la víctima de *mobbing* que ve amenazada su carrera o profesión, su situación social y financiera, e incluso su salud (Carreras y otros, 2002).

Para Hirigoyen (2001) los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor. Según la encuesta realizada por Hirigoyen (2001) el 69% de las personas que respondieron el cuestionario habían padecido un estado depresivo mayor y un 52% presentaban trastornos psicósomáticos variados. Para dicha autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La desvalorización persiste aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

Piñuel y Zabala (2001) estructura las consecuencias del *mobbing* en el trabajador afectado en los siguientes apartados:

Consecuencias físicas

Se da un amplio elenco de somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.),

trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.).

Consecuencias psíquicas

Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de *mobbing* (García y Rolsma, 2003; Fornés, 2002). En la víctima se dan cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos (actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias), rasgos depresivos (sentimientos de indefensión, anhedonia, indefensión aprendida) (Gómez, Burgos y Martín, 2003) y alteración del deseo sexual (hipo actividad sexual, etc.).

Consecuencias sociales

Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento (INSHT, 2001); así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacía el entorno (Gómez, Burgos y Martín, 2003).

Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.

Consecuencias laborales

Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al *mobbing* se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa. Con ello consigue presentar una imagen negativa de la

víctima, lo que contribuye a disminuir su empleabilidad, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, y mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral.

La víctima suele sufrir lo que Piñuel y Zabala (2001) denomina 'postración económica'. Desde el primer mes tras el despido, la empresa no le ingresa su sueldo, lo que hace que disminuya considerablemente su nivel económico.

En todo caso, se podría decir que las consecuencias sobre la salud de la víctima dependen de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad. El impacto del acoso es más fuerte si se trata de un grupo contra una sola persona que si se trata de un solo individuo, también parece que el acoso de un superior es más grave que el acoso de un compañero. Se han descrito síntomas clínicos que el acoso produce en la víctima entre los cuales cabe distinguir diferentes estadios (Suárez y otros, 2009):

- Estadio de autoafirmación. La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.
- Estadio de desconcierto. La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.
- Estadio de indefensión. En esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.
- Estadio traumático o de ansiedad. Si el acoso persiste, la víctima suelen sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.
- Estadio de estabilización crónica. Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

1.12. Otros riesgos psicosociales en el trabajo

Adicción al trabajo

La adicción al trabajo que apareció en 1968, cuando un profesor americano de religión, Oates, lo utilizó para referirse a su propio trabajo y lo comparó con el alcoholismo. Más tarde, Oates definió *workaholism* como una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente, que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona.

La adicción al trabajo se compone de diversas dimensiones (Flowers y Robinson, 2002) como:

- a. Tendencias compulsivas relacionadas con el trabajo duro y con dificultades para relajarse después de trabajar.
- b. Necesidad de tener el control, ya que el trabajador se siente incómodo cuando tiene que esperar o cuando las cosas no se hacen a su manera y escapan a su control.
- c. Comunicación relación interpersonal deficiente, es más importante lo que hace el propio trabajador que las relaciones con los demás.
- d. Incapacidad para delegar tareas entre los subordinados y a trabajar en equipo.
- e. Autovaloración centrada en el trabajo, ya que se da mayor valor a los resultados del trabajo realizado, que al proceso mediante el cual se han conseguido esos resultados.

El adicto al trabajo o labora dicto es aquel que dedica más tiempo al trabajo de lo que es exigido por las circunstancias. Pero además, no sólo es una cuestión cuantitativa de horas de dedicación, sino cualitativa, aquellas personas que hacen del trabajo el núcleo central de su vida, hasta el punto de desdeñar otras actividades y de no ser capaces de tener otros intereses. Los *workaholics* no son capaces de tomarse tiempo libre porque en seguida la falta de actividades les genera insatisfacción y agobio.

Por tanto, para el labora dicto el trabajo es el único objeto de su vida, ya que muestra desinterés por otros ámbitos que no sea su trabajo y porque es incapaz de dejar de trabajar. En la adicción al trabajo se pueden encontrar los siguientes parámetros (Fuertes Rocañín, 2004):

- Se produce cuando la actividad se convierte en una idea obsesiva, ocupando la mayor parte de la vida del trabajador.
- Habitualmente no es reconocida por el trabajador, siendo la familia quien lo detecta, debido al exceso de tiempo que dedica al trabajo y que resta a la familia, y ésta acaba creando un tipo de vida al margen del adicto.

La adicción al trabajo se caracteriza por la extrema actitud laboral (trabajan fuera de hora, fines de semana o en vacaciones), por la dedicación excesiva en tiempo (hay una pérdida del control sobre el tiempo empleado en el trabajo), por la compulsión y esfuerzo en el trabajo, por el desinterés hacia otras actividades fuera de lo laboral, por una implicación laboral desproporcionada, y por un deterioro de la vida cotidiana (familiar y social).

Aunque no existe una definición común sobre la adicción al trabajo, se podría decir que el adicto al trabajo es aquel trabajador que dedica de una gran parte del tiempo a las actividades

laborales con consecuencias negativas a nivel familiar, social y de ocio, que piensa constantemente en el trabajo cuando no se está trabajando y que trabaja más allá de lo que razonablemente se espera (Scott, Moore y Micelli, 1997) y que trabaja un mayor número de horas que los trabajadores normales, ya que le satisface el trabajo en sí mismo (Machlowitz, 1980).

Acoso sexual en el trabajo

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua define el acoso sexual como el que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.

Según la OIT (1995; 1997), para que haya acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante. El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida.

Pueden establecerse los siguientes niveles de conductas:

1. Acoso leve: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
2. Acoso moderado: miradas, gestos lascivos, muecas.
3. Acoso medio: llamadas telefónicas y cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
4. Acoso fuerte: manoseos, sujetar o acorralar.
5. Acoso muy fuerte: chantaje o presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

El acoso sexual incluye:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, 'palmaditas', 'pellizquitos', roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.

- Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

Así, los casos de acoso sexual que se suelen describir son:

- Que algún compañero se acerca demasiado o invade el espacio físico reiteradamente.
- Que algún superior o compañero presiona para mantener relaciones o salir juntos.
- Que algún superior ha insinuado mejoras laborales a cambio de favores sexuales.
- Que han sufrido asalto o agresión sexual por parte de alguien del trabajo
- Que sufren roces o tocamientos indeseados por parte de clientes, compañeros o jefes.

La recomendación de la Comunidad Europea de 27 de noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual con la siguiente definición: 'La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato'.

También se ha definido el acoso sexual en el trabajo como toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa, o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante (Unión Sindical de Madrid-Región de CCOO, 2003). Incluso la Directiva 2002/73/CE define el acoso sexual como la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El Código de Prácticas de 1991 sobre medidas para combatir el acoso sexual que fue adoptado por la Comisión de las Comunidades Europeas contempla la conducta sexual en un

sentido amplio, señalando que en las conductas de naturaleza sexual quedan comprendidas las conductas verbales o no verbales, o las físicas molestas.

La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

En la conducta no verbal de naturaleza sexual quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, las miradas impúdicas, los silbidos o hacer ciertos gestos.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el título I, Artículo 7, dice que se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. Y que constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo; y que constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Uno de los aspectos problemáticos del acoso sexual reside en aquellos supuestos en que las conductas indeseadas no llevan a una acción violenta del primer tipo, sino que consisten en insinuaciones, propuestas, manifestaciones verbales que también violentan al trabajador afectado, pero que lo hace más desde una perspectiva psíquica que física, ya que las acciones violentas tienen una clara cobertura penal.

A cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, lo que imposibilita el hacer una relación de conductas vejatorias. Por tanto, la determinación de qué comportamientos resultan o no molestos es algo que depende del receptor de las conductas, siendo en este punto irrelevante la intencionalidad del emisor de las conductas.

Por tanto, el acoso sexual consiste en la acción impuesta sin reciprocidad, inesperada y no bien recibida, frecuente y repetitiva que puede tener un efecto devastador en la víctima. Puede incluir tocamientos, insinuaciones, miradas, actitudes chocantes, bromas con lenguaje ofensivo, alusiones a la vida privada y personal, referencias a la orientación sexual, insinuaciones con connotación sexual, alusiones a la figura y a la ropa, etc.

En definitiva, se trata de una conducta inesperada, de naturaleza sexual u otra conducta basada en el sexo que afecta a la dignidad de la persona. Incluye conducta verbal o no verbal, física y no deseada. Hay un rango de conductas que pueden constituir acoso sexual. Esa conducta debe ser inesperada irrazonable, inaceptable y ofensiva para el destinatario.

Violencia en el trabajo

La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo.

También se ha señalado que violencia laboral es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente a mismo (OIT, 2003 a)

El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar), y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre, ya que en muchas ocasiones la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad (escalada de la violencia). La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de acontecimientos en un sentido u otro. Esta última es una de las razones que justifica el entrenamiento y formación en la detección y manejo de conflictos entre los trabajadores (INSHT, 2001). Así, la violencia en el trabajo es uno de los riesgos a los que están sometidas las personas que interrelacionan con otras personas en el desempeño de su trabajo. Incluiría además de las agresiones físicas, las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acusantes (INSHT, 2000).

Aunque dentro del concepto violencia en el trabajo se ha incluido el acoso laboral y el acoso sexual es conveniente distinguir estos tres conceptos porque el objeto de cada uno de ellos es distinto. De ahí que, a veces los datos epidemiológicos no puedan ser extrapolados porque en unos estudios la violencia en el trabajo incluye el acoso laboral y sexual, y en otros no.

Drogo dependencia en el trabajo

La drogo dependencia es en la actualidad uno de los problemas de salud pública que más se ha incrementado y que afecta a una parte importante de nuestra sociedad. Aunque la etiología sea

probablemente de origen multicausal, sin duda, las condiciones laborales es en ocasiones causa de insatisfacción y estrés laboral que generan en el individuo una necesidad de evasión o de estímulo que, con frecuencia, comporta la predisposición al abuso de drogas que va a traducirse en una serie de problemas socio laborales como un aumento de la accidentabilidad, absentismo y disminución de la productividad.

CAPITULO II

2. Satisfacción laboral.

2.1. Introducción.

En la actualidad el trabajo y como consecuencia sus elementos: materias primas, instrumentos, procesos productivos, actividades encomendadas al personal y sistemas de administración han sufrido cambios sustantivos que han repercutido en distintos aspectos de la vida laboral de los trabajadores, afectando su satisfacción en el trabajo.

El recurso humano ha ido ocupando un lugar preponderante en las organizaciones por su decisivo rol, tanto en los resultados productivos o de servicios, como en sus aportes en las innovaciones y en el desarrollo global de la gestión.

Teniendo en cuenta la importancia del rol del factor humano, se impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y, en particular, en qué medida están satisfechos laboralmente.

Todo lo anterior demuestra que el estudio del Comportamiento Organizacional (CO) resulta imprescindible para los directivos ya que éste pone en evidencia las características esenciales del personal que dirigen.

2.2. Concepto

Según Stephen, 2004 “La satisfacción laboral” es la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir.

De acuerdo con esta definición, una de las teorías administrativas que se relaciona es la “Teoría de la Equidad” de Stacy Adams; la cual propone que los empleados se comparan con otros, en relación a lo que perciben por su trabajo (Robbins/Coulter, 2005), si existe diferencia en lo que recibe, ya sea mayor o menor cantidad, para el trabajador es considerado como inequidad, y si considera que están recibiendo lo mismo, el trabajador percibe equidad. La equidad se relaciona con lo que es considerado justo y equitativo para él. La satisfacción en el puesto es muy importante ya que representa un resultado de la experiencia de trabajo, altos niveles de insatisfacción ayudan a identificar problemas organizacionales que necesitan atención. La insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo la rotación y problemas de salud mental y física; altos niveles de ausentismo y rotación son costosos para las organizaciones (Hellriegel, 2004).(Pérez, De la Garza, 2007).

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Gráfico # 1 Variables que inciden en la satisfacción laboral



Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y.

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, estrés,...
- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (ver Tabla 1). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Para Weinert (1985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Tabla # 1 Teoría bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTORIOS	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo, etc.
INSATISFACTORIOS		<ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. 	

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la

insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

2.3. Medición de la satisfacción laboral

Resulta innegable que la satisfacción que siente el trabajador depende de variados aspectos relacionados con su presencia en la organización, tanto los propios del puesto de trabajo que ocupa como de otros elementos que lo rodean. Asimismo, dentro de cada empresa van a estar presentes también las expectativas y motivaciones individuales, lo cual hace más compleja aún la evaluación de la satisfacción laboral.

- La mayoría de los diferentes instrumentos de medición de la satisfacción laboral utilizados indagan sobre ciertos aspectos, entre otros:
- El propio trabajo
- Las relaciones humanas
- La organización del trabajo.
- El salario, otras retribuciones y posibilidades de promoción.
- El reconocimiento a la labor desempeñada.
- Condiciones de trabajo.

Por otra parte, la satisfacción con el propio puesto de trabajo deviene aspecto importante en el proceso de medición de la satisfacción laboral, ya que su impacto está relacionado con el nivel de ausentismo, pues se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos con su puesto de trabajo suelen ausentarse más que los que sienten satisfacción con el mismo e, incluso, pueden llegar a renunciar, incrementando así el nivel de rotación. Asimismo, estudios realizados han demostrado que la satisfacción con el puesto está directamente relacionada con una mejor salud del trabajador, lo cual trasladan a la vida personal del mismo fuera del centro.

HIPÓTESIS

Los factores de riesgo psicosocial influyen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana. S.A.

Definición conceptual

Factores de Riesgo Psicosocial.- Son aquellas consecuencias que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la organización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

Satisfacción Laboral.-Es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Definición Operacional.

Variables	Indicadores	Medidas	Instrumentos
V. independiente Factores de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none">• Participación implicación , responsabilidad• Formación, información, comunicación.• Gestión del tiempo• Cohesión de grupo	<ul style="list-style-type: none">• Muy inadecuado.• Inadecuado.• Adecuado.• Muy inadecuado.	Test de Navarra
V. Dependiente Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">• Muy satisfecho.• Satisfecho.• Indiferente• Insatisfecho• Muy insatisfecho	Cuestionario de satisfacción laboral.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

Correlacional.- Se hizo uso del tipo de investigación correlacional ya que con este método medimos la relación entre variables mediante el coeficiente de correlación, que describe el grado en que dos variables varían de modo concomitante. Este método se utiliza cuando no es posible aplicar el método experimental porque las variables no son directamente manipulables al ser constructores hipotéticos (realidades no observables) como la personalidad.

Diseño de Investigación

Diseño Cuantitativo (No experimental)

El diseño de la investigación es no experimental puesto que no se tendrá control sobre la variable independiente es decir sobre los “Factores de Riesgo Psicosocial”, porque ya ocurrieron los hechos y son intrínsecamente manipulados, en este caso me limitare a la observación de situaciones ya existentes.

Población y muestra

El estudio de campo se realizó con 40 personas de PLYWOOD ECUATORIANA S.A.

PLYWOOD ECUATORIANA	Área administrativa	
Delimitación espacio temporal periodo octubre 2012 octubre 2013		
Departamento	# Personas	%
Recursos Humanos.	4	10%
Producción.	9	22,5%
Mantenimiento.	3	7,5%
Contabilidad.	9	22,5%
Comercio Exterior.	3	7,5%
Ventas.	2	5%
Gerencia.	2	5%
Compras.	3	7,5%
Sistemas.	2	5%
Salud Seguridad, Calidad y Ambiente	3	7,5%
TOTAL	40	100%

Técnicas e Instrumentos

En esta investigación primero se realizan observaciones para determinar los primeros factores ambientales y comportamentales de los trabajadores/as, expuestos a factores de riesgos psicosociales, luego realiza un taller explicativo y se aplica el test de navarra, y finalmente se aplica un cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana S.A.

Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Test de Navarra.

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a cinco variables (Participación, Implicación y Responsabilidad; Formación, Información y Comunicación, Gestión del tiempo y Cohesión de grupo, y Acoso laboral), que permita detectar situaciones en la organización que pueden ir desde Muy Inadecuado hasta Muy Adecuado, que puede ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el ámbito psicosocial.

Con el análisis de los resultados se obtiene una visión general de la empresa, en los trabajadores del área administrativa y luego realizar un estudio más profundo dependiendo de los resultados obtenidos arrojados por el test.

La metodología a utilizar se basa en la obtención de la información, mediante la aplicación del test a los trabajadores.

La evaluación y valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles. Primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación del cuestionario, se analiza estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia. Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones personales contenidas en el apartado “Observaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

Las herramientas con las que cuenta este método de evaluación de riesgos psicosociales son tres: el cuestionario a cumplimentar, una hoja de recogida de datos de la empresa y una aplicación informática que será de ayuda en todo el proceso de la evaluación.

Este método de evaluación de factores de riesgo psicosocial es sencillo, de fácil aplicación y corrección, lo que no debe confundirse con un método simplista.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información sobre satisfacción laboral con la utilización de 22 preguntas.

La validación se realizó mediante una aplicación piloto a personas que no participaron en la investigación.

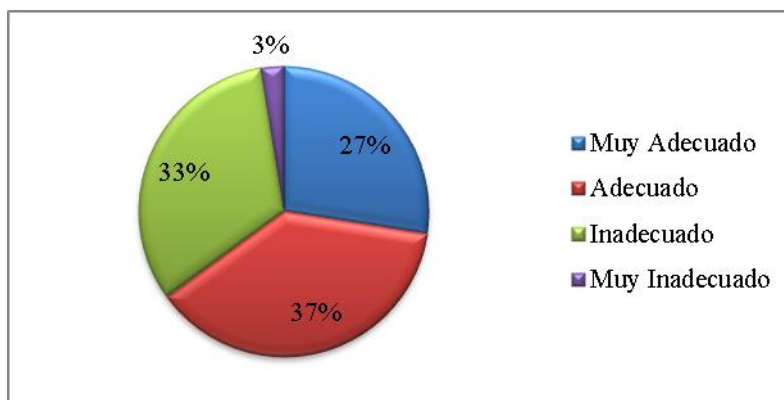
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

TEST DE NAVARRA

Tabla # 2 Participación, implicación, responsabilidad

Puntaje	Diagnostico	Porcentaje
0 hasta 8	Muy Adecuado	27,5
9 hasta 17	Adecuado	37,5
18 hasta 26	Inadecuado	32,5
27 hasta 44	Muy Inadecuado	2,5

Gráfico # 2 Participación, implicación, responsabilidad



Fuente: Test de Navarra.

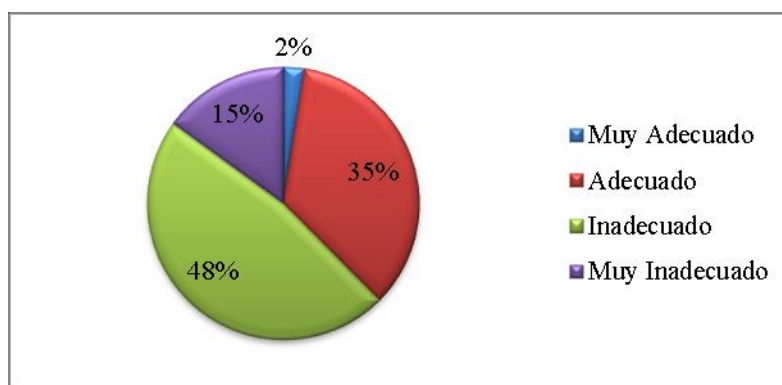
Investigador: Norma Patricia Villalba Morales.

En general, la participación, implicación y responsabilidad de los trabajadores de Plywood Ecuatoriana S.A, según el test aplicado manifiestan que es adecuado (65%), ya que tienen libertad para organizar, controlar y realizar sus actividades laborales.

Tabla # 3 Formación, información, comunicación

Puntaje	Diagnostico	Porcentaje
0 hasta 6	Muy Adecuado	2,5
7 hasta 13	Adecuado	35
14 hasta 21	Inadecuado	47,5
22 hasta 35	Muy Inadecuado	15

Gráfico # 3 Formación, información, comunicación



Fuente: Test de Navarra.

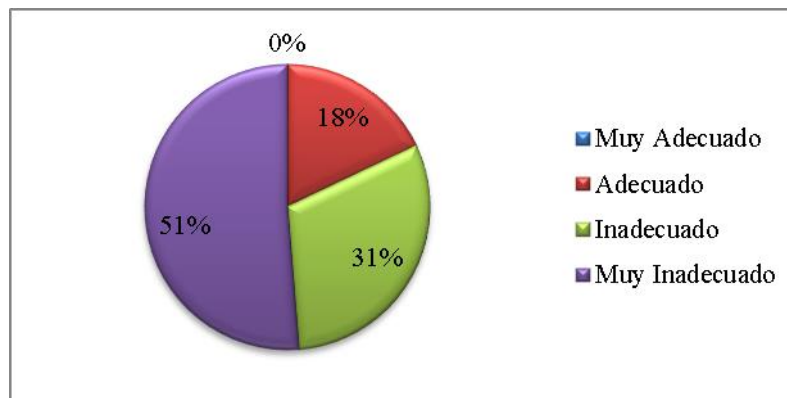
Investigador: Norma Patricia Villalba Morales.

Se resalta que la formación, información y comunicación no se encuentra en niveles adecuados de acuerdo al criterio de los trabajadores de Plywood Ecuatoriana S.A, pues la mayoría ubican este factor como inadecuado y muy inadecuado (62.5%), ya que la organización no tiene un diagrama de comunicación adecuado para dar a conocer las actividades, responsabilidades, conocimiento, riesgos inherentes a sus actividad laboral.

Tabla # 4 Gestión del tiempo

Puntaje	Diagnostico	Porcentaje
0 hasta 4	Muy Adecuado	0,02
5 hasta 9	Adecuado	17,5
10 hasta 14	Inadecuado	30
15 hasta 24	Muy Inadecuado	50

Gráfico # 4 Gestión del tiempo



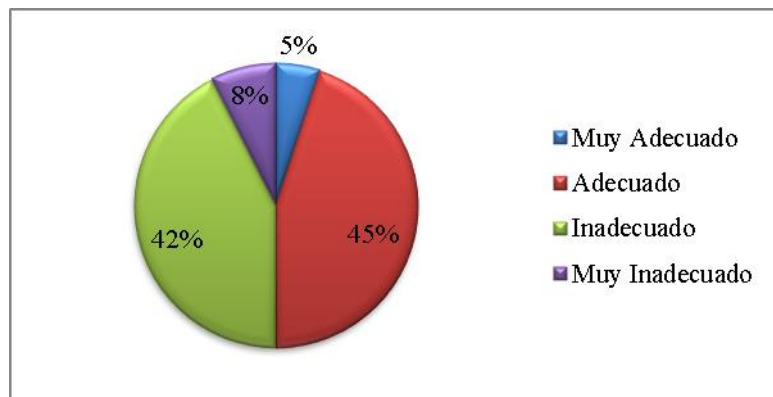
Fuente: Test de Navarra
Investigador: Norma Patricia Villalba Morales

Sobresale que la gestión del tiempo en la empresa es inadecuada y muy inadecuada (80%), según lo expuesto por la mayoría de trabajadores de Plywood Ecuatoriana S.A., pues no existe un medio que les permite elegir como distribuir su tiempo, sus pausas, sus vacaciones de acuerdo a las necesidades personales.

Tabla # 5 Cohesión de grupo

Puntaje	Diagnostico	Porcentajes
0 hasta 5	Muy Adecuado	5
6 hasta 10	Adecuado	45
11 hasta 17	Inadecuado	42,5
18 hasta 29	Muy Inadecuado	7,5

Gráfico # 5 Cohesión de grupo



Fuente: Test de Navarra

Investigador: Norma Patricia Villalba Morales

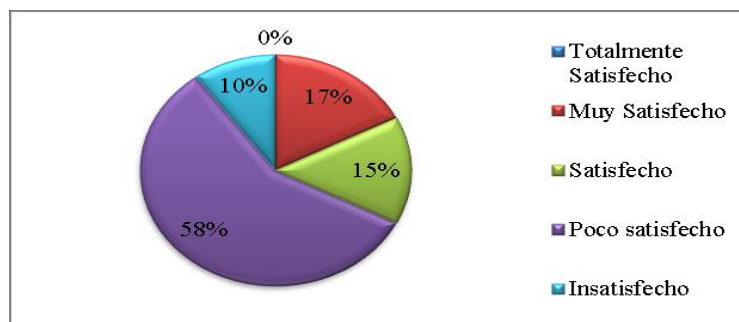
La cohesión de grupo se encuentra en una posición neutral (50%), de acuerdo al criterio de los trabajadores; este factor se da por la subjetividad de los trabajadores en cuanto a los programas que se realiza para la integración y mejora por parte de la empresa la cohesión de grupo de sus trabajadores.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla # 6 Satisfacción laboral

Puntaje	Diagnostico	Porcentaje
89 hasta 110	Totalmente Satisfecho	0
67 hasta 88	Muy Satisfecho	17,5
45 hasta 66	Satisfecho	15
23 hasta 44	Poco satisfecho	57,5
1 hasta 22	Insatisfecho	10

Gráfico # 6 Satisfacción laboral



Fuente: Test de Navarra

Investigador: Norma Patricia Villalba Morales

En general hay insatisfacción por parte de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana S.A.(67.5%), ya que se percibe que el esfuerzo que hacen cada uno de los miembros para cumplir con las exigencias institucionales, no es valorado por las estructuras jerárquicas existentes en la empresa.

Análisis y discusión de resultados

Comprobación de hipótesis

Tablas y resultados de correlaciones

Tabla # 7 Correlación entre satisfacción laboral y participación implicación y responsabilidad

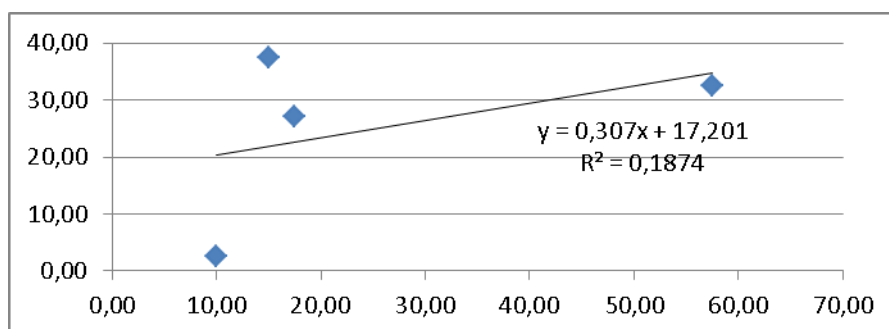
X	Y	(X)^2	(Y)^2	X.Y
17,50	27,00	306,25	729,00	472,50
15,00	37,50	225	1406,25	562,50
57,50	32,50	3306,25	1056,25	1868,75
10,00	2,50	100	6,25	25,00
100,00	99,50	3937,50	3197,75	2928,75

Formula

$$r = \frac{\delta XY}{(\delta X. \delta Y)}$$

X =	25
Y =	24,88
$\Delta X^2 =$	359,38
$\Delta Y^2 =$	180,67
X =	18,96
Y =	13,44
$\Delta X.Y =$	110,31
r =	0,43

Gráfico # 7 Correlación entre satisfacción laboral y participación implicación y responsabilidad



Se observa que la participación, implicación y responsabilidad como variables independientes, influyen moderadamente (43%) en la satisfacción laboral como variable dependiente.

Los resultados obtenidos en la satisfacción laboral se explican en un 19% por la intervención de la variable independiente.

Tabla # 8 Correlación entre satisfacción laboral y formación, información y comunicación

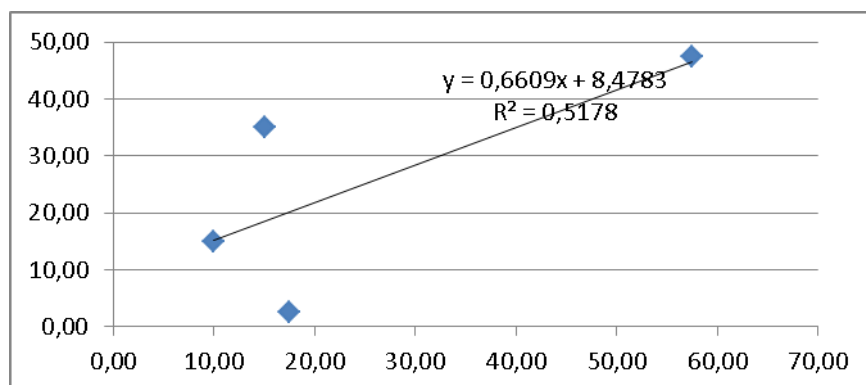
X	Y	(X)^2	(Y)^2	X.Y
17,50	2,50	306,25	6,25	43,75
15,00	35,00	225,00	1225,00	525,00
57,50	47,50	3306,25	2256,25	2731,25
10,00	15,00	100,00	225,00	150,00
100,00	100,00	3937,50	3712,50	3450,00

Formula

$$r = \frac{\delta XY}{(\delta X \cdot \delta Y)}$$

X =	25
Y =	25,00
$\Delta X^2 =$	359,38
$\Delta Y^2 =$	303,13
X =	18,96
Y =	17,41
$\Delta X.Y =$	237,50
r =	0,72

Gráfico # 8 Correlación entre satisfacción laboral y formación, información y comunicación



La formación, información y comunicación como variables independientes influyen considerablemente (72%) en la variable dependiente satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en la satisfacción laboral se explican en un 52% por la intervención de la variable independiente.

Tabla # 9 Correlación entre satisfacción laboral y gestión del tiempo

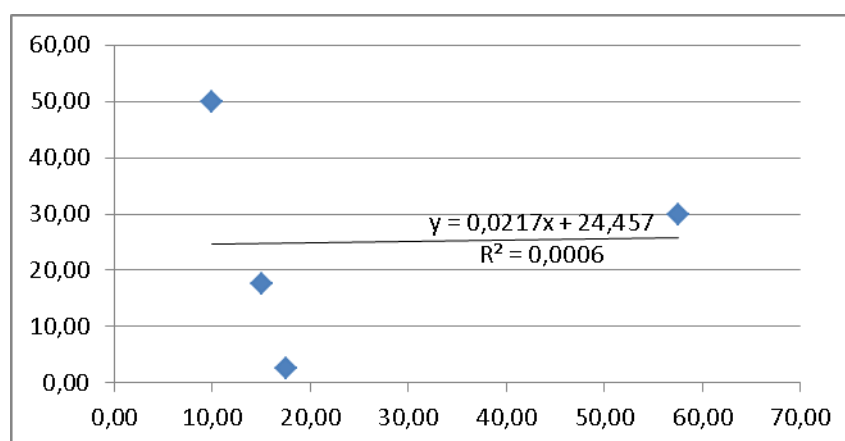
X	Y	(X)^2	(Y)^2	X.Y
17,50	2,50	306,25	6,25	43,75
15,00	17,50	225,00	306,25	262,50
57,50	30,00	3306,25	900,00	1725,00
10,00	50,00	100,00	2500,00	500,00
100,00	100,00	3937,50	3712,50	2531,25

Formula

$$r = \frac{\delta XY}{(\delta X \cdot \delta Y)}$$

X =	25,00
Y =	25,00
$\Delta X^2 =$	359,38
$\Delta Y^2 =$	303,13
X =	18,96
Y =	17,41
$\Delta X.Y =$	7,81
r =	0,02

Gráfico # 9 Correlación entre satisfacción laboral y gestión del tiempo



La gestión del tiempo no influye en la satisfacción laboral.

Tabla # 10 Correlación entre satisfacción laboral y cohesión de grupo

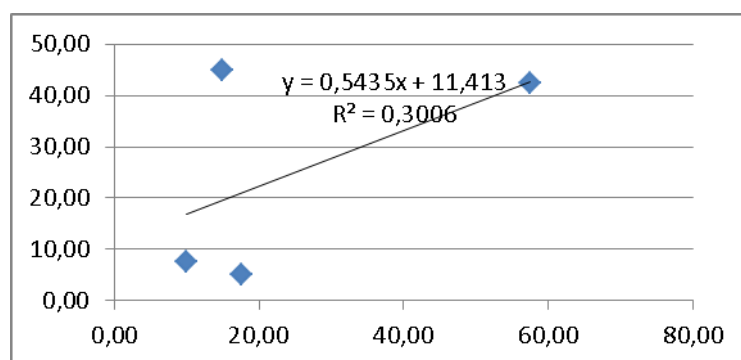
X	Y	(X)^2	(Y)^2	X.Y
17,50	5,00	306,25	25,00	87,50
15,00	45,00	225,00	2025,00	675,00
57,50	42,50	3306,25	1806,25	2443,75
10,00	7,50	100,00	56,25	75,00
100,00	100,00	3937,50	3912,50	3281,25

Formula

$$r = \frac{\delta XY}{(\delta X. \delta Y)}$$

X =	25,00
Y =	25,00
ΔX^2 =	359,38
ΔY^2 =	353,13
X =	18,96
Y =	18,79
ΔX.Y =	195,31
r =	0,55

Gráfico # 10 Correlación entre satisfacción laboral y cohesión de grupo



La cohesión de grupo influye moderadamente (55%) en la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en la satisfacción laboral se explican en un 30% por la intervención de la variable independiente.

Con los resultados analizados, se establece que las variables independientes influyen moderadamente (43%) en la variable independiente satisfacción laboral, por lo tanto:

Se comprueba que en la hipótesis de investigación planteada: “Los factores de riesgo psicosocial si influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana. S.A.”

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Una vez finalizada la investigación sobre “Los Factores de Riesgo Psicosociales en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Plywood Ecuatoriana S. A.” se llega a determinar que los cuatro factores de riesgo psicosocial influyen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores ya que todas las correlaciones obtenidas son positivas. Es decir existe la presencia de factores de riesgo psicosociales que producen un bajo nivel de satisfacción laboral entre los empleados de la empresa.
- Basándose en las correlaciones obtenidas concluyo que el factor más importante según las encuestas realizadas a los trabajadores para que se vea afectada su satisfacción laboral es la falta de información, comunicación y la mala o nula formación que tienen algunos trabajadores para desempeñar ciertos cargos.
- La cohesión de grupo según la correlación de variables es el segundo factor que influye en la insatisfacción global de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- El nivel de participación, implicación y responsabilidad según la correlación indica que afecta en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- Los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. no tienen un nivel de autonomía adecuado para determinar la secuencia y ritmo de su trabajo, la distribución de sus pausas y la elección de las vacaciones según necesidades personales entre otros aspectos que influyen en la insatisfacción laboral.
- Con todo lo expuesto anteriormente se muestra claramente la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral ya que mientras mayor sea la presencia de estos factores generarán mayor insatisfacción laboral.

Recomendaciones

- Por los resultados arrojados en esta investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en relación de la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. se recomienda a la Institución establecer control sobre los factores de riesgo psicosocial y una evaluación periódica y permanente de los mismos, pues dichos factores no solamente afectan a la satisfacción laboral de los funcionarios sino también a la productividad de la empresa.
- Se recomienda a la Institución actualizar su manual de cargos definiendo claramente las actividades de cada puesto de trabajo.
- Mantener los medios de comunicación actual y analizar la implementación de nuevos mecanismo de comunicación que brinden información clara y concisa de cada puesto de trabajo.
- Favorecer el contacto entre los trabajadores mediante eventos de integración y participación de todos los miembros del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- Mejorar el proceso de comunicación organizacional con herramientas y técnicas adecuadas para que la información sea la base de las relaciones de las personas en todos los niveles jerárquicos.
- Establecer procedimientos para que el trabajador conozca el tiempo aproximado que tiene para cumplir sus actividades, tomar sus vacaciones y descansos dentro de la jornada laboral.
- Mejorar el proceso de inducción, capacitación, adiestramiento e información, por parte del área del Recursos Humanos, a los nuevos colaboradores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

B. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tangibles

- Sánchez, Palomino, González, Tejada (2011), *El Coordinador de Seguridad y Salud*. Madrid: MARCAR, S.A.
- Creus, A, (2012), *Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: EGEDSA.
- Mansilla, F, (2013), *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y práctica*.

Virtuales

- Mansilla, F, (2013), *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y práctica*.
<http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Comisión Ejecutiva Confederal,(2008), *Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales*. Madrid.
http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf.
- Lahera, M,(2011), *El Método del INLS para la Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. OSASUNBIDEA.
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>
- Comité Mixto OIT – OMS, (2009), *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Ginebra.
http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf.
- Moreno B, Báez C, (2012), *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Confederación de Empresarios de Málaga,(2013), *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo* ,Edición CEM.
http://www.cemmalaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

- Barreiro, G, (2008), Las Enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, España.
<http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/100517.pdf>
- **Familia Profesional: Sanidad** (2010), Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales, Murcia.
http://www.llegarasalto.com/docs/manuales_prl/MANUAL_SANIDAD_Q.pdf

ANEXOS

Anexo A. Propuesta de mejora.

PROPUESTA DE MEJORA PARA PLYWOOD ECUATORIANA S.A.

TEMA: “MEJOREMOS EN EQUIPO”.

Objetivo general.

Trabajar en las falencias evidenciadas dentro del área Administrativa mediante esta Investigación.

Objetivos específicos.

Desarrollar competencias laborales para el trabajo en equipo y compromiso organizacional.
Fomentar el compromiso y trabajo en equipo.

Alcance.

Esta propuesta es aplicable a todos los trabajadores del área Administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. que participaron en la Investigación, para buscar mejorar las condiciones laborales.

DE ELLO SE PUEDEN DESPRENDER LAS SIGUIENTES PROPUESTAS DE MEJORA:

Relación Interpersonal.

Propuestas:

“El mejor trabajador del mes” se coordinara con el jefe de cada área para elegir mensualmente al mejor empleado considerando los siguientes indicadores.

SOL (Seguridad, orden y limpieza)

Trabajo en equipo

Compañerismo.

Estos indicadores serán evaluados por el Jefe Inmediato, y reportados al departamento de Talento Humano.

Comunicación Organizacional.

Propuestas:

- Mejorar las carteleras parlantes, cambiándolas a una mejor presentación para que sean más llamativas para los trabajadores, colocando mensualmente frases motivadoras.
- Enviar los lunes de cada semana mediante mail presentaciones, frases, animaciones que ayuden a mejorar la subjetividad de los trabajadores frente a la imagen empresarial.
- Organizar desayunos corporativos en los que participen la Gerencia, presidencia, con representantes de cada departamento, para así dar sentido de pertenencia a todos los miembros de la Institución.

Manejo Del Tiempo

Propuestas:

- Realizar en cada área “PAUSAS ACTIVAS” en cada jornada laboral, para romper la rutina de trabajo, reactivar la energía de las personas mejorando su estado de ánimo.
- Realizar gimnasia laboral con la ayuda del dispensario médico.

Relaciones Interpersonales.

Propuestas:

- Realizar actividades de integración en las que participen todos los trabajadores (paseos, actividades deportivas, fiestas institucionales).

Actividades a realizar:

- El paseo anual dando inicio con un pequeño espacio para realizar dinámicas grupales y de integración.
- Elegiremos al MEJOR COMPAÑERO, de cada área, el mismo que será elegido por sus compañeros y supervisor del área., entregándole al mismo un pequeño diploma por su mérito.

Anexo B. Proyecto de investigación aprobada.



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS



**FORMATO PARA LA PRESENTACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE
FIN DE CARRERA**

-
- Carrera: Psicología Industrial
- Línea de Investigación:
Salud ocupacional.
- Nombre del estudiante: Norma Patricia Villalba Morales.
- Nombre del Supervisor: MSc. Leonardo Patricio Salvador Pérez.

Año lectivo: 2012-2013



1. TÍTULO

Los Factores de Riesgo Psicosocial en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Plywood Ecuatoriana S. A. en el periodo 2012-2013 en la ciudad de Quito.

2. Justificación del problema

El ambiente en que se desarrolla las actividades habituales de la empresa siempre tiene aspectos que favorecen las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización esto facilita el trato diario, pero al momento de perderse los factores antes mencionados a lo que es el deterioro de la salud y estrés laboral e insatisfacción en las diferentes actividades dentro de la empresa.

En las últimas décadas se ha puesto de manifiesto la inmensa necesidad de un estudio psicosocial en las empresas ecuatorianas ya que el mismo está ligado a factores importantes como la salud, el bienestar, la calidad de vida, el desarrollo de las personas y de los grupos, en distintos ámbitos individuales y sociales y aspectos de la productividad de las empresas, es por eso que considero importante realizar un estudio de factores psicosociales en la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. para conocer el estado de afectación q tiene los trabajadores del área administrativa y así dar recomendaciones que ayudan a conseguir mantener o mejorar la satisfacción laboral de todos sus trabajadores.

Es necesario establecer que estas recomendaciones no serán universales ni definitivas en la organización, ya que posteriores investigaciones podrán arrojar diferentes resultados en el área administrativa y se podrán modificar las presentes recomendaciones, siempre buscando disminuir las condiciones que favorecen a la presencia de factores psicosociales en el área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

3. Descripción del problema

3.1 Formulación del problema

En Plywood Ecuatoriana S.A. existen factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del área administrativa y generan insatisfacción laboral.

3.2 Preguntas

¿Hasta qué punto influye estar expuesto a Factores de Riesgos Psicosociales en la insatisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?

¿Se logrará identificar como los factores de riesgo psicosocial afectan en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?

¿Si identificamos los factores de riesgo psicosocial contribuirá con el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.?

3.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- ✓ Verificar si la insatisfacción laboral favorece a la aparición de los riesgos psicosociales en los trabajadores/as del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.
- ✓ Determinar la satisfacción laboral dentro de los trabajadores/as del área administrativa de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

3.3 Delimitación espacio temporal

La investigación se realizará en la Empresa Plywood Ecuatoriana S.A., en el período octubre 2012 a octubre 2013.

PLYWOOD ECUATORIANA		AREA ADMINISTRATIVA	
DELIMITACION	ESPACIO	TEMPORAL	PERIODO

OCTUBRE 2012 OCTUBRE 2013	
DEPARTAMENTO	# PERSONAS
RECURSOS HUMANOS	4
PRODUCCION	9
MANTENIMIENTO	3
CONTABILIDAD	9
COMERCIO EXTERIOR	3
VENTAS	2
GERENCIA	2
COMPRAS	3
SISTEMAS	2
SALUD SEGURIDAD CALIDAD AMBIENTE	3
TOTAL:	40

4. Marco Teórico

4.1. Posicionamiento teórico

El proyecto investigativo se basará en el Manual de Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo de Mansilla, y en la nota técnica NTP 394 de la satisfacción laboral de los autores Jesús Pérez y Manuel Fidalgo, donde ambos autores mencionan la relación existente entre los factores psicosociales y la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, relacionan estas variables con la integridad biopsico social.

4.2. Plan analítico:

1. Factores de riesgo psicosocial

- 1.1. Generalidades
- 1.2. Concepto.
- 1.3. Factores Inherentes al trabajo.
- 1.4. Factores Interpersonales.
- 1.5. La seguridad en el empleo
- 1.6. Factores macro organizativos.
- 1.7. Factores Individuales.
- 1.8. Mobbing.
- 1.9. Burnout.
- 1.10. Estrés.
- 1.11. Otros factores psicosociales.

2. Satisfacción laboral.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Concepto.
- 2.3. Como mejorar la satisfacción laboral.
- 2.4. Referencias bibliográficas del Marco Teórico.

Sánchez, Palomino, González, Tejada (2011), El Coordinador de Seguridad y Salud. Madrid: Ediciones: MARCAR, S.A.

Creus, A, (2012), Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales. Barcelona: Ediciones: EGEDSA.

Mansilla, F, (2013), Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y práctica.

Lahera, M, (2011), El Método del INLS para la Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. OSASUNBIDEA.

Comité Mixto OIT – OMS, (2009), Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Ginebra.

4. Enfoque de la investigación

La investigación será con enfoque cuantitativo y cualitativo.

5. Tipo de investigación

Se aplicará el estudio correlacional, donde se analizará y explicará la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

Se establecerá si los factores de riesgo psicosocial se relacionan con la satisfacción laboral.

6. Formulación de hipótesis

6.1. Planteamiento de hipótesis.

“Los factores de riesgo psicosocial influyen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana. S.A.”

6.2. Identificación de variables

Variable Independiente: Factores de Riesgo Psicosocial

Variable Dependiente: Satisfacción laboral.

6.3 Construcción de indicadores y medidas.

Variables	Indicadores	Medidas	Instrumentos
V. independiente Factores de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> Participación implicación , responsabilidad Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo Cohesión de grupo 	<ul style="list-style-type: none"> Muy inadecuado. Inadecuado. Adecuado. Muy inadecuado. 	Test de Navarra
V. Dependiente Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Muy satisfecho. Satisfecho. Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho 	Cuestionario de satisfacción laboral.

7. Diseño de la investigación

Se trata de una investigación No experimental

8. Descripción del procedimiento metodológico.

8.1 Población y muestra.

Población: 40 personas del Área Administrativa de Plywood Ecuatoriana S.A.

8.1.1. Características de la población y muestra

La población con la que se realizara el presente estudio presenta las siguientes características:

Edad Promedio.	20-40 años
Sexo.	Hombres y Mujeres
Nivel académico.	Tercer y Cuarto Nivel
Horario de Trabajo	Diurno (08:00 am- 16:30pm)

PLYWOOD ECUATORIANA	AREA ADMINISTRATIVA
DELIMITACION ESPACIO TEMPORAL PERIODO OCTUBRE 2012 OCTUBRE 2013	

DEPARTAMENTO	# PERSONAS
Recursos Humanos	4
Producción.	9
Mantenimiento.	3
Contabilidad.	9
Comercio Exterior.	3
Ventas.	2
Gerencia.	2
Compras.	3
Sistemas.	2
Salud ,Seguridad Calidad y Ambiente.	3
Total.	40

9.1.2. Diseño de la muestra

No se seleccionará muestra porque se trabajará con toda la población

9. Métodos , técnicas e instrumentos a utilizar

Métodos	Técnicas	Instrumento	Fase	Objetivo
Método Deductivo	Técnicas de la encuesta	Cuestionario de preguntas	Toma de Datos	Identificar los datos acerca de satisfacción laboral.
Método Inductivo	Técnica Psicométricas	Test de Navarra	Toma de datos	Obtener datos de los factores de Riesgos Psicosociales
Método estadístico		Programa Excel	Tratamiento de datos	Análisis e interpretación de resultados
	Técnica de la observación		Diagnostico	Identificar el problema, idea a investigar

10. Fases de la investigación de campo

FASES DE LA INVESTIGACIONFASES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

- Preparación de instrumentos
- Diagnóstico de factores psicosociales
- Evaluación de la satisfacción laboral
- Análisis de datos
- Interpretación de resultados
- Elaboración del informe

11. Plan de análisis de los resultados

Se lo realizara al término de la investigación

12. Responsables

- Alumno: Norma Patricia Villalba Morales
- Supervisor de Investigación: MSc. Leonardo Patricio Salvador Pérez.

13. Recursos

13.1. Recursos Materiales

RECURSO	UTILIDAD
Hojas	Cuestionario
Test	Pizarrón
Libros	Tiza liquida
Esferográficos	Hojas de papel universitario

14.2. Recursos Económicos

Presupuesto.			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
2	Resmas de Papel	\$5.00	\$10.00
1000	Impresiones de Test	\$0.05	\$50.00
150	Esferográficos	\$0.25	\$37.50
84 horas mensuales	Internet	\$0.50	\$42.00
50	Papel Universitario	\$1	50
10	CD	\$1	10
10	Impresión caratulas Cd	\$0.50	5
		TOTAL	204.50

14.3 Recursos tecnológicos

Recurso tecnológico
Computadora
Internet
Fotocopias
Impresiones

14.4 Cronograma del proceso de investigación.

TEMARIO	OCTUBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
REVISION DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DEL PLAN DE TESIS																															
REVISION DE BIBLIOGRAFIA REFERENTE AL TEMA DE INVESTIGACION																															
TUTORIA SOBRE PLAN DE TESIS																															
ELABORACIÓN DEL PLAN DE TESIS																															
	NOVIEMBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACIÓN DEL PLAN DE TESIS																															
TUTORIA SOBRE PLAN DE TESIS																															
APLICACIÓN DE LAS DIFERENTES CORRECCIONES ELABORADAS POR EL TUTOR																															
	DICIEMBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACIÓN DEL PLAN DE TESIS																															
PRESENTACION DEL PLAN DE TESIS																															
	ENERO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
CORRECCION DEL PRIMER BORRADOR DEL PLAN DE TESIS																															
ELABORACION DEL PLAN DE TESIS																															

	FEBRERO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACION DEL PLAN DE TESIS																															
APLICACIÓN DE LAS DIFERENTES CORRECCIONES ELABORADAS POR EL TUTOR																															
	MARZO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR PARA LA RECOLECCION DE DATOS																															
ELABARACION DE LA TESIS																															
	ABRIL																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DESARROLLO DE LOS CAPITULOS DE LA TESIS																															
APLICACIÓN DE LAS DIFERENTES CORRECCIONES ELABORADAS POR EL TUTOR																															
	MAYO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
INTTERPRETACION DE LOS DATOS RECOLECTADOS																															

	JUNIO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
APLICACIÓN DE LAS DIFERENTES CORRECCIONES ELABORADAS POR EL TUTOR																															
ELABORACION DE ANEXOS																															
ELABORACION DE GLOSARIO																															
ELABORACION DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS																															
ELABORACION DE INTRODUCCION Y AGRADECIMIENTO																															
	JULIO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
PRESENTACION FINAL DEL PLAN DE TESIS																															
ELABOARACION DE DIAPOSITIVAS																															
	AGOSTO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACION DE GRAFICOS ESTADISTICOS DE TODA LA TESIS																															
CORRECCION FINAL DE DIAPOSITIVAS																															
	SEPTIEMBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																															
IMPRESIÓN Y EMPASTADO DE LA TESIS																															
	OCTUBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ENTREGA DE TESIS PARA APROBACION																															
ENTREGA DE TESIS PARA APROBACION																															

BIBLIOGRAFIA

Mansilla, F, (2013), Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y práctica.

<http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>

Comisión Ejecutiva Confederal, (2008), Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales. Madrid.

http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf.

Cabello, K,(2007), El Concepto de “Satisfacción en el Trabajo” y su “Proyección en la Enseñanza” Granda.

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Lahera, M, (2011), El Método del INLS para la Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. OSASUNBIDEA.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

Comité Mixto OIT – OMS, (2009), Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Ginebra.

http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf.

Moreno B, Báez C, (2012), Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.

Confederación de Empresarios de Málaga, (2013), Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Edición CEM.

15. ANEXOS (opcional)

.....

Estudiante

.....

Supervisor de Investigación

Anexo C. Glosario Técnico

Siniestralidad laboral.-La siniestralidad laboral es un daño que se produce en la salud, como consecuencia del trabajo que se realiza. Concretamente, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4º, considera daños derivados del trabajo a las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo o por ocasión del trabajo. Por tanto, el concepto de siniestralidad abarca tanto a los accidentes como a las enfermedades del trabajo.

Vulnerabilidad.- Es la cualidad de vulnerable (que es susceptible de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente). El concepto puede aplicarse a una persona o a un grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto. Las personas vulnerables son aquellas que, por distintos motivos, no tienen desarrollada esta capacidad y que, por lo tanto, se encuentran en situación de riesgo.

Trastornos Musculo esqueléticos.- Los TME de origen laboral son alteraciones que sufren estructuras corporales como los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y el sistema circulatorio, causadas o agravadas fundamentalmente por el trabajo y los efectos del entorno en el que éste se desarrolla. La mayor parte de los TME son trastornos acumulativos resultantes de una exposición repetida a cargas más o menos pesadas durante un período de tiempo prolongado.

No obstante, los TME también pueden deberse a traumatismos agudos, como fracturas, con ocasión de un accidente. Tales trastornos afectan principalmente a la espalda, cuello, hombros y extremidades superiores, aunque también pueden afectar a las inferiores. Algunos TME, como el síndrome del túnel carpiano, son específicos debido a sus síntomas bien definidos. Otros no lo son tanto, ya que únicamente se observa dolor o incomodidad sin síntomas claros de que exista un trastorno específico.

Trastornos de simulación.-Es la producción intencionada de síntomas físicos o psicológicos desproporcionados o falsos, motivados por incentivos externos.

Absentismo laboral.- El ausentismo laboral es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anexos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Experiencia intersubjetiva.-El concepto se usa de tres formas:

- En primer lugar, en su sentido más débil, se usa para referirse al acuerdo. Se dice que existe intersubjetividad entre los que acuerdan un determinado significado o definición de la situación.
- En segundo lugar, de un modo más sutil, se ha usado para referirse al sentido común, los significados compartidos contruidos por la gente en sus interacciones, y usado como recurso cotidiano para interpretar el significado de los elementos de la vida cultural y social. Si la gente comparte el sentido común, entonces comparte una definición de la situación.
- En tercer lugar, el término se ha usado para referirse a las divergencias de significado compartidas (o parcialmente compartidas). La auto-presentación, la mentira, las bromas y las emociones sociales, por ejemplo, todo ello conduce no a una definición compartida de la situación, sino a divergencias parcialmente compartidas del significado. El que dice una mentira se compromete en un **acto intersubjetivo**, porque trabaja con dos definiciones diferentes de la situación. Mentir es por tanto genuinamente intersubjetivo (en el sentido de que opera entre dos definiciones subjetivas de la realidad).

Anexo D. Cuestionario de satisfacción laboral

Puesto de Trabajo:

Edad:

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X dentro del respectivo cuadrado; ☐ debe tomar en cuenta la siguiente escala para su calificación:

1.- Muy satisfecho.

2.- Satisfecho.

3.-Indiferente

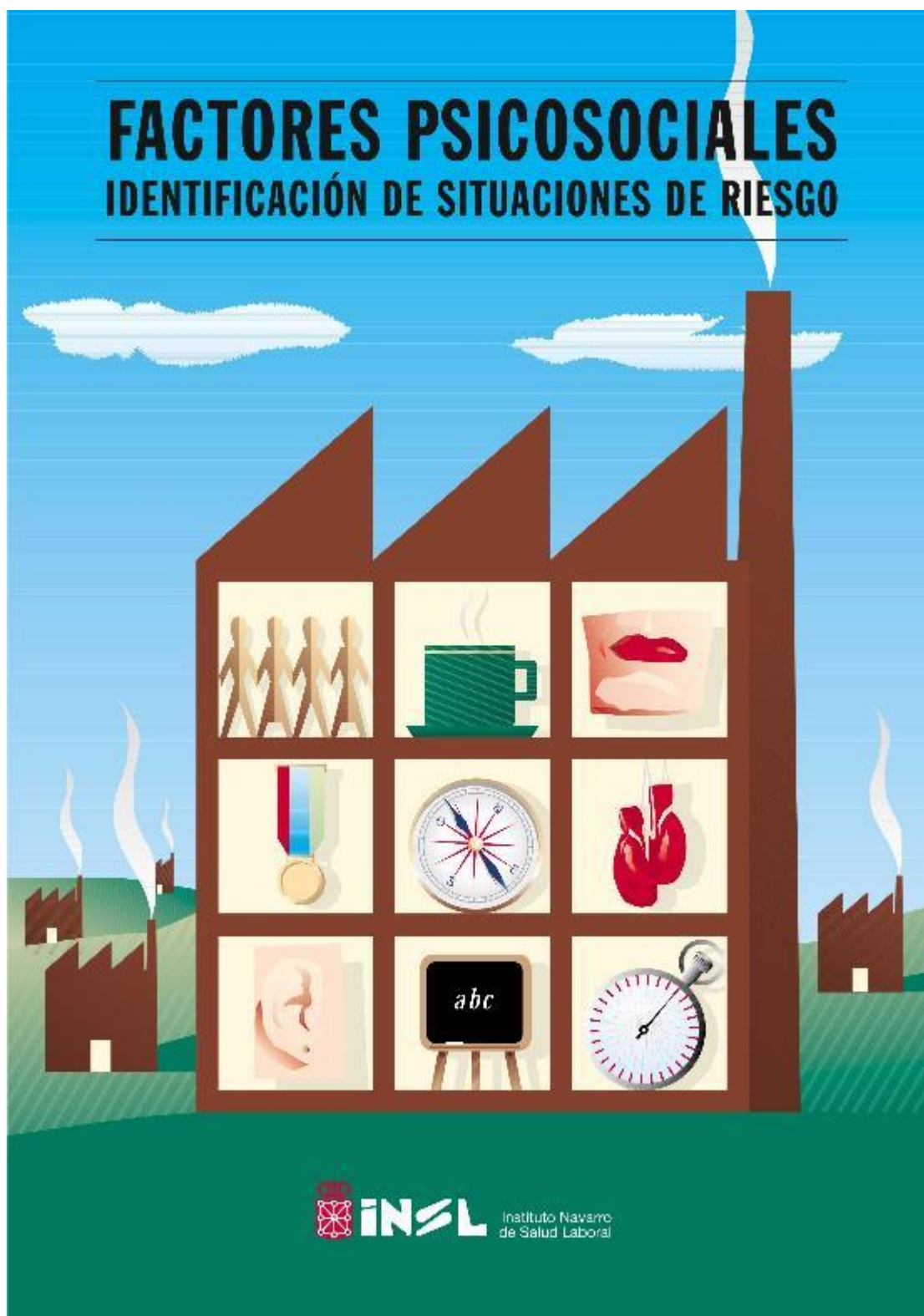
4.-Insatisfecho

5.- Muy insatisfecho.

Nro.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Sé lo que se espera de mí en el trabajo.					
2	Tengo el equipo y los materiales que necesito para hacer bien mi trabajo.					
3	En mi trabajo, tengo cada día la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					
4	He recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho.					
5	Mi jefe/supervisor o alguien más en el trabajo, muestra tener interés en mí como persona.					
6	Hay alguien en mi trabajo que estimula mi desarrollo personal y profesional.					
7	En el trabajo, mis opiniones cuentan para tomar decisiones.					
8	En la organización la misión y visión es conocida por todos los trabajadores.					
9	Mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad.					
10	Cómo se siente al ser tomado en cuenta para recibir capacitaciones relacionadas con el puesto de trabajo.					
11	Durante los últimos seis meses, alguien en el trabajo me ha hablado sobre mi progreso.					
12	Este último año, he tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo.					
13	El sueldo que se recibe en la organización es atractivo en comparación a lo que se recibe en otras.					
14	Existe confianza entre trabajadores jefes y subordinados en la organización.					
15	La organización realiza actividades con la finalidad de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.					
16	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.					
17	El trabajo que se realiza en la organización permite poner a prueba mis conocimientos y capacidades.					

18	En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.					
19	La organización brinda los beneficios sociales que corresponden según la ley.					
20	Es frecuente observar al personal trabajar en equipo.					
21	Cómo se siente al conocer normativas de Salud y Seguridad Ocupacional que le ofrece la empresa con el fin de resguardar su salud.					
22	En la organización se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Elaborado por:
Matilde Lahera Martín
Juan José Góngora Yerro
Técnicos del Servicio de Seguridad
e Higiene en el Trabajo y Formación,
Instituto Navarro de Salud Laboral.

Título: Factores Psicosociales:
Identificación de situaciones de riesgo.
Ingresos: One Gálvez
Diseño Gráfico: Cockburn Apóstegui
© GOBIERNO DE NAVARRA
Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002
ISBN: 84-035-2210-5
Depósito Legal: Na-909/2002

Promoción y distribuye:
Borda de Publicaciones del Gobierno de Navarra
(Departamento de Desarrollo, Justicia e Interior)
Calle Navas de Tolosa, 21. 31002 Pamplona
Teléfono: 948 427 121 Fax: 948 427 123
Correo electrónico: publi01@cfnavarra.es
www.cfnavarra.es/publicaciones

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	7
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO	8
EVALUACIÓN	13
ESTADO	14
DIAGNÓSTICO	15
RECOMENDACIONES	16
FUENTES CONSULTADAS	18

INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad...

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como *"aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador"*.

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

Este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES pretendemos estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- COHESIÓN DE GRUPO

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. **Pretendemos que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.**

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la empresa:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos de la empresa.
- A un Delegado de prevención,

- Al Trabajador Designado o coordinador de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispersas en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

Se recomienda, en este caso, un análisis más exhaustivo de la situación. Es preciso identificar si hay intencionalidad de respuesta, un error de comprensión o una interpretación subjetiva de la realidad. Cada caso será tratado de diferente forma.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se pase la prueba.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

OBJETIVOS

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. EVALUACIÓN INICIAL DEL ESTADO GENERAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL.

2. IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGO EN ESTAS CUATRO ÁREAS:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
 - FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
 - GESTIÓN DEL TIEMPO
 - COHESIÓN DE GRUPO
-

3. APORTAR UNA SERIE DE PRIMERAS MEDIDAS PREVENTIVAS, SUPEDITADAS A UNA EVALUACIÓN POSTERIOR MÁS EXHAUSTIVA.

DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25**

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se

han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **4, 5, 11, 18, 17, 24 y 26**

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **3, 10, 14, 15 y 22**

4. COHESIÓN DE GRUPO

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **6, 7, 12, 21, 23 y 27**

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **28, 29 y 30**

IMPORTANTE:

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno ☐ 2 turnos ☐ 3 turnos ☐ otros turnos ☐

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
B. Sí, a algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo...)
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso.
B. No, por otras causas.
C. Sí, las establecidas.
D. Sí, según necesidades.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.
B. Charlas, asambleas.
C. Comunicados escritos.
D. Sí, medios orales y escritos.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.
B. Sí, durante las pausas.
C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
D. Sí, alargando la jornada.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A.** Salario por hora (fijo).
B. Salario más prima colectiva.
C. Salario más prima individual.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.
B. Sí, de forma oral.
C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
D. Sí, de forma oral y escrita.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A.** No, por la ubicación del trabajador.
B. No, por el ruido.
C. No, por otros motivos.
D. Sí, algunas palabras.
E. Sí, conversaciones más largas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐ **E** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A.** No.
B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A.** No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A.** No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A.** No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A.** Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A.** No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considere el trabajador.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A.** No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A.** Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

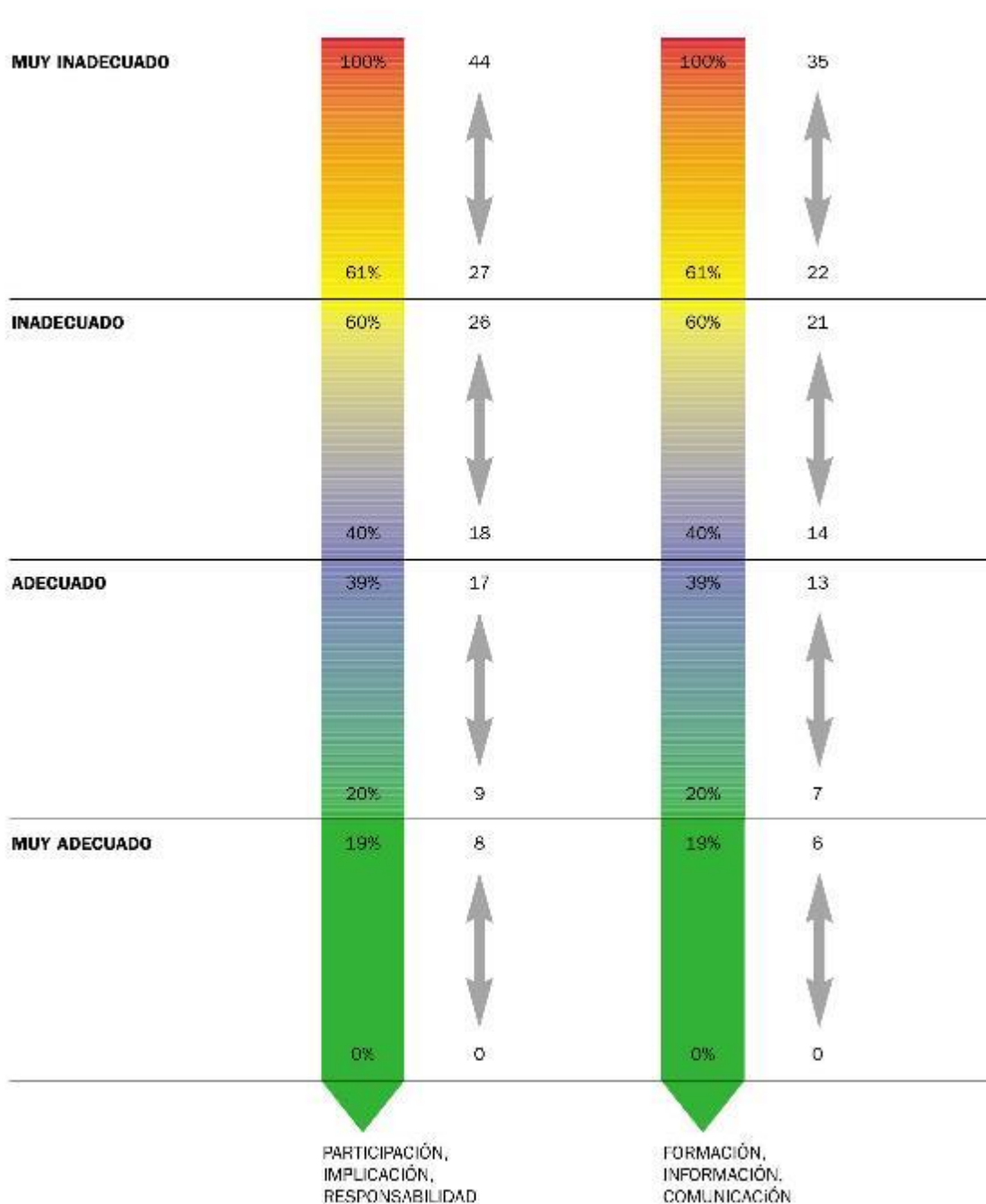
Muchas gracias por su colaboración.
Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.

**PARTICIPACIÓN,
IMPLICACIÓN,
RESPONSABILIDAD**

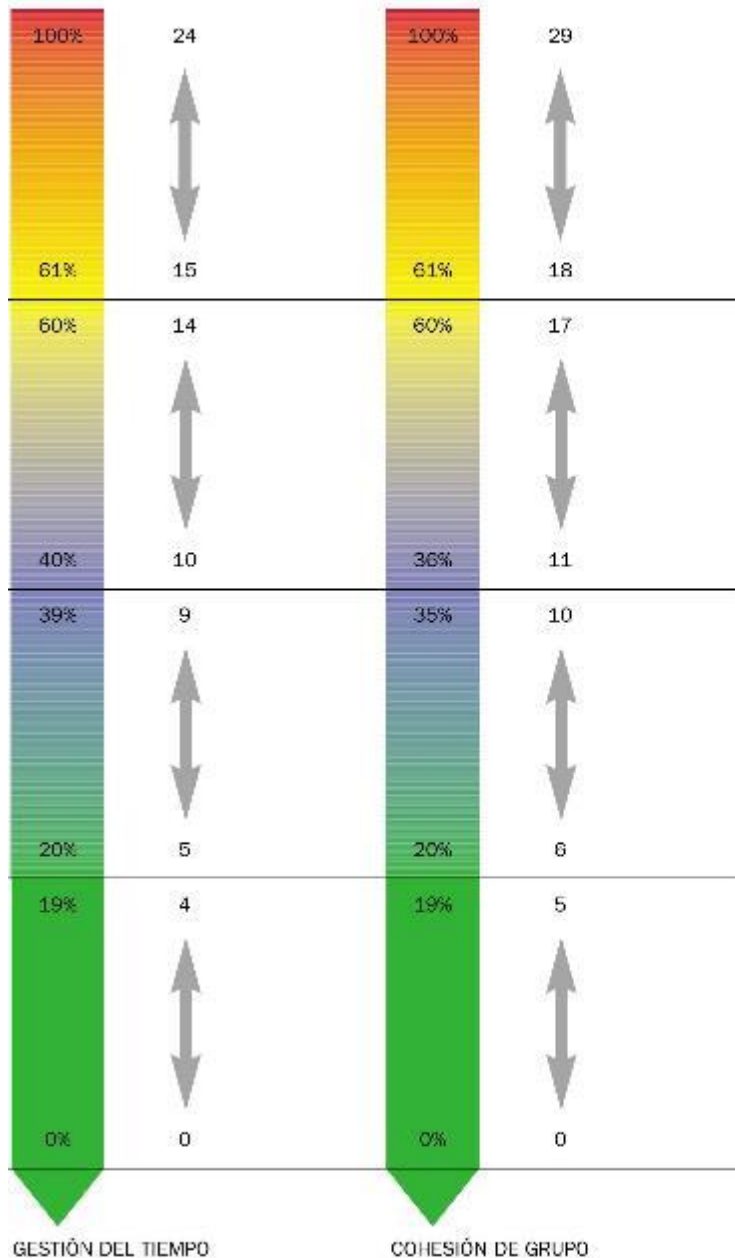
**FORMACIÓN,
INFORMACIÓN,
COMUNICACIÓN**

COHESIÓN DE GRUPO

108

ESTADO

DIAGNÓSTICO

**MUY INADECUADO**

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

1. PARTICIPACIÓN-IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización: cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.
- Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.

- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generen una ausencia total de control.

- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.

- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.

- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).

- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

- Otras

2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos).
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por una máquina, trabajo en cadena...).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos o introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Otras

4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

FUENTES CONSULTADAS

En la elaboración de este instrumento de evaluación se han consultado las siguientes referencias bibliográficas:

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, M.
Psicología del trabajo.
INDEX, Madrid, 1987.

FUNDACIÓN EUROPEA PARA
LA MEJORA DE LAS CONDICIONES
DE VIDA Y TRABAJO
Estrés en el trabajo: causas, efectos
y prevención. Guía para pequeñas
y medianas empresas.
Luxemburgo: Oficina de publicaciones
Oficiales de las Comunidades
Europeas, 1995.

GUTIÉRREZ GARCÍA, J.M.
Ergonomía y psicología
de la empresa.
CISPRAXIS, 2001.

HIRIGOYEN, Mario Franco
El acoso moral.
PAIDOS, Barcelona, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Mobbing, violencia física
y acoso sexual. 2001.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Factores psicosociales.
Método de evaluación (ANP Nº 20).
1998.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO:
Psicosociología del trabajo, 1995.

INSTITUTO NAVARRO
DE SALUD LABORAL
Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo, 1997.

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL, INSTITUTO NAVARRO
DE LA MUJER:
Encuesta navarra de salud
y condiciones de trabajo de las
mujeres de Navarra, 1997.

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL
I Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo. Salud y
riesgos percibidos, 1997.

KARASEK, R.A.
Job demands, job decision latitude
and mental strain: Implications for
job redesign.
Admin. Sci. Quart. 24 (285-307),
1979.

KARASEK, R.A. y THEORELL, T.
Healthy work.
Basic Books, N.Y., 1990.

LINAZA ARTIÑANO, F.
Causas psicosociales del accidente
de trabajo. Madrid, 1978.

MUCHINSKY, PAUL M.
Psicología aplicada al trabajo.
DOB, Bilbao, 1994.

NTP 15
Construcción de una escala de
actitudes tipo Likert.
Ignacio Fernández de Pineda.
INSHT, 1982.

NTP 179
La carga mental de trabajo:
definición y evaluación.
Clotilde Nogareda Cuxart, 1986.

NTP 212
Evaluación de la satisfacción laboral:
métodos directos e indirectos.
F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.

NTP 213
Satisfacción laboral: encuesta de
evaluación.
F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.

NTP 275
Carga mental en el trabajo
hospitalario: guía para su valoración.
Clotilde Nogareda Cuxart, 1991.

NTP 283
Encuestas: metodología para su
realización.
Maganta Oncins de Frutos.
INSHT, 1991.

NTP 305
Tipos de indicadores para el balance
social de la empresa.
Antonio Gil Fisa. INSHT, 1993.

NTP 316
El estrés: proceso de generación en
el ámbito laboral.
Félix Martín Daza. INSHT, 1993.

NTP 349
Prevención del estrés: intervención
sobre el individuo. Félix Martín Daza.
INSHT, 1994.

NTP 388
Ambigüedad y conflicto de rol.
M. Isabel de Arquer Félix Martín.
Clotilde Nogareda. INSHT, 1995.

NTP 394
Satisfacción laboral:
escala general de satisfacción.
Jesús Pérez Briño. INSHT, 1995.

NTP 405
Factor humano y siniestralidad:
aspectos sociales.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 415
Actos inseguros en el trabajo:
guía de intervención.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 416
Actitudes frente al cambio en
trabajadores de edad avanzada.
Jesús Pérez Briño. INSHT, 1996.

NTP 438
Prevención del estrés:
intervención sobre la organización.
Félix Martín Daza, Clotilde Nogareda
Cuxart. INSHT, 1997.

NTP 439
El apoyo social.
Jesús Pérez Briño. INSHT, 1997.

- NTP 443**
Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
Félix Martín Daza.
Jesús Pérez Biliado. *INSHT, 1997.*
- NTP 444**
Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas.
M^a Isabel de Arquer.
Margarita Oncins de Frutos. *INSHT, 1997.*
- NTP 445**
Carga mental de trabajo: fatiga.
M^a Isabel de Arquer. *INSHT, 1997.*
- NTP 450**
Factores psicosociales: fases para su evaluación.
Margarita Oncins de Frutos.
Antonia Almodóvar Molina. *INSHT, 1997.*
- NTP 451**
Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales.
Inés Darnas Pons. *Silvia Nogareda Cuixart.* *INSHT, 1997.*
- NTP 476**
El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.
Félix Martín Daza.
Jesús Pérez Biliado. *INSHT, 1998.*
- NTP 491**
Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio.
Margarita Oncins de Frutos. *INSHT, 1998.*
- NTP 492**
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación.
Anna Prades. *INSHT, 1998.*
- NTP 493**
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención.
Anna Prades. *INSHT, 1998.*
- NTP 498**
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (I).
M^a Josefa Salido Tercero. *INSHT, 1998.*
- NTP 497**
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (II).
M^a Josefa Salido Tercero. *INSHT, 1998.*
- NTP 498**
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: cuestionario de autoevaluación (III).
M^a Josefa Salido Tercero. *INSHT, 1998.*
- NTP 499**
Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende.
Margarita Oncins de Frutos. *INSHT, 1998.*
- NTP 504.**
Cambio de conducta y comunicación (I): introducción y elementos fundamentales del proceso.
Jaime Lacuna Morera. *INSHT, 1998.*
- NTP 534**
Carga mental de trabajo: factores.
M^a Isabel de Arquer. *INSHT, 1999.*
- NTP 537**
Gestión integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación.
Manuel Bestatén Bellón.
Ana Romero Collá. *INSHT, 1999.*
- NTP 544**
Estimación de la carga mental en el trabajo: el método NASA TLX.
Isabel de Arquer. *Clotilde Nogareda.* *INSHT, 2000.*
- NTP 556**
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado.
Manuel Bestatén Bellón.
M^a Rocio Benita Hortelano. *INSHT, 2000.*
- NTP 575**
Carga mental de trabajo: indicadores.
M^a Isabel de Arquer.
Clotilde Nogareda. *INSHT, 2000.*
- ORDÓÑEZ ORDOÑEZ, M.
Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos.
Gestión 2000-AEDIFE, 1997.
- PEIRÓ SILLA, J.M.,
PRIETO ALCÁZAR, F.
Tratado de psicología del trabajo, Vol. I y II. Síntesis Psicología, Valencia, 1996-97.
- PIÑUEL Y ZABALA, I.
Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
Sel Terrae, 2001.

Anexo F. Registro de colaboradores que se aplicó test de navarra y cuestionario de satisfacción laboral.

 Plywood Ecuatoriana S.A.		
TALLER DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES		
Nº	NOMBRE	FIRMA
1	CESAR PEDRO JOSE ALVAREZ VILLOTA	
2	GALARZA GRANDA VICENTE DE JESUS	
3	ANAGUANO PEREZ JUAN CARLOS	
4	ARAUJO JORGE OSWALDO	
5	BORJA HOLGUIN VICENTE PEDRO PABLO	
6	CAJAS TAPIA MAYRA ALEXANDRA	
7	CARRERA BELTRAN FREDDY PATRICIO	
8	CISNEROS CACERES ROBERTO CARLOS	
9	CISNEROS ENRIQUEZ WILLIAM XAVIER	
10	CONSTANTE CAILLAMARA EDGAR RAUL	
11	CORDOVA LOPEZ JIMENA ELIZABETH	
12	DAQUILEMA MIRANDA HORACIO EFRAIN	
13	DEL POZO MOSQUERA MARIA CRISTINA	
14	ESPINOSA BOLAGAY JAIME EDUARDO	
15	FREIRE LUIS AMABLE	
16	GARCIA POVEDA VICENTE ARMENGOL	
17	GARRIDO ROSERO JOSE IVAN	
18	GUALOTUÑA PONCE LUIS NESTOR	
19	HERRERA SOSA MARCELO FABIAN	
20	LAVERDE ACURIO JORGE LUIS	
21	LOACHAMIN ANDRANGO JORGE ANIBAL	
22	MANCHENO BENAVIDES PATRICIA CATALINA	
23	MENDEZ HERNANDEZ PEGUI CECILIA	
24	MIRANDA JACOME KATHERINE ANTONIETA	
25	PAZMINO MAYORGA RUBEN WILFRIDO	
26	RODRIGUEZ ORELLANA CATALINA FERNANDA	
27	ROMAN CASTRO PATRICIA ALEJANDRA	
28	SALAZAR ESTRELLA NANCY VERONICA	
29	SANCHEZ ROJAS CARLOS GIUSEPPE	
30	TOAPANTA VIRACOCCHA CARLOS AMABLE	
31	TORRES GALLEGOS LIZ ANDREA	
32	TROYA MEZA MARLON GINO	
33	TRUJILLO ARAGON TATIANA JEANETH	
34	VELA VELA JENNY MARGARITA	
35	VILLALBA MORALES NORMA PATRICIA	
36	VINOCUNA VASQUEZ LORENA MARGARITA	
37	VIVANCO CASTILLO DIEGO FERNANDO	
38	YANEZ FLORES VICTOR SEGUNDO	
39	Romero Pujos Alex Dario	
40	WALTER FLORES AGUILA	
41	Jorge Mayorga	

Anexo G. Fotografía levantamiento de información de riesgos psicosociales.



Fotografía 1.- Aplicando test de Navarra al personal de Recursos Humanos de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 2.- Aplicando test de Navarra al personal de Ventas de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 3.- Aplicando test de Navarra al personal de Sistemas de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 4.- Aplicando test de Navarra al personal de Contabilidad de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A



Fotografía 5.- Aplicando test de Navarra al personal de Salud y Seguridad de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 6.- Aplicando test de Navarra al personal del Departamento Médico de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 7.- Aplicando test de Navarra al personal del Departamento de Compras de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.



Fotografía 8.- Aplicando test de Navarra al personal del Departamento de Producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.